UNIVERSITY OF ALBERTA LIBRARY
0 1620 0651 0943

Autorisation retirée

Études professionnelles et technologiques

Guide d'implantation et des normes

Gestion et marketing

658.007
G47
1997

BSJ
SPECCOLL

Alberta EDUCATION
Direction de l'éducation française
Language Services Branch
1997

DONNÉES DE CATALOGAGE AVANT PUBLICATION (ALBERTA EDUCATION)

Alberta. Alberta Education. Language Services Branch.
Gestion et marketing : guide d'implantation et des normes.

Ce module est un des cours des **Études professionnelles et technologiques**.
ISBN 0-7732-5214-2

1. Gestion – Étude et enseignement – Alberta. 2. Marketing – Étude et enseignement – Alberta. 3. Enseignement professionnel – Alberta. I. Titre. II. Série : Études professionnelles et technologiques.

HF5415.122 A333 1997 658.8

Cette publication est destinée au/aux :

Administrateurs	✓
Conseillers	✓
Grand public	
Parents	
Élèves	
Enseignants	✓

Programme/Niveau : Études professionnelles et technologiques/Secondaire

Copyright © 1997, la Couronne du chef de la province de l'Alberta, représentée par le ministre de l'Éducation, Alberta Education, Direction de l'éducation française, 11160, avenue Jasper, Edmonton (Alberta), T5K 0L2, Téléphone : (403) 427-2940, Télécopieur : (403) 422-1947,
E-mail : DEF@edc.gov.ab.ca

Alberta Education autorise la reproduction de la présente publication à des fins pédagogiques et sans but lucratif.

Remarque : *Dans cette publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes. Ils sont utilisés uniquement dans le but d'alléger le texte et ne visent aucune discrimination.*

Nous nous sommes efforcés de reconnaître ici toutes nos sources et de nous conformer à la réglementation relative aux droits d'auteur. Si vous relevez certaines omissions ou erreurs, veuillez en informer Alberta Education afin que nous puissions y remédier.

Bibliothèque Saint-Jean
University of Alberta

Table des matières

ÉTUDES PROFESSIONNELLES ET TECHNOLOGIQUES

Raison d'être et philosophie du programme A.1

Attentes générales pour l'apprenant A.4

Organisation du programme A.5
- Structure du programme A.5
- Niveaux de rendement A.6
- Types de compétences A.6

Normes du programme et d'évaluation A.8
- Normes du programme d'études A.8
- Normes d'évaluation A.8

GESTION ET MARKETING

Raison d'être du domaine B.1

Structure du domaine B.3
- Thèmes B.3
- Concepts B.3
- Portée et séquence B.5
- Description des modules B.6

Planification pour l'enseignement C.1
- Planification pour les ÉPT C.1
- Planification en Gestion et marketing C.3

Normes D.1
- Niveau introduction D.1
- Niveau intermédiaire E.1
- Niveau avancé F.1

Matériel d'évaluation G.1

Enchaînements/Transitions ..... À venir

Guide de ressources d'apprentissage ..... À venir

Guides d'apprentissage de l'élève - Modèles ..... À venir

Glossaire et lexique K.1

Remerciements L.1

Bibliothèque Saint-Jean
University of Alberta

ÉTUDES PROFESSIONNELLES ET TECHNOLOGIQUES

RAISON D'ÊTRE ET PHILOSOPHIE DU PROGRAMME

Par son programme d'Études professionnelles et technologiques (ÉPT), l'enseignement au secondaire en Alberta relève de nombreux défis de la société moderne en aidant les jeunes à développer des connaissances de base et en formant une main-d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter.

Dans notre société canadienne axée sur l'information et marquée par des changements rapides sur les plans économique et social, les élèves doivent avoir confiance en leur capacité de pouvoir s'adapter aux changements et de répondre aux défis que présente leur vie personnelle et professionnelle. En particulier, ils doivent décider de ce qu'ils feront lorsqu'ils auront terminé leurs études secondaires. De nombreux élèves commenceront à travailler, d'autres poursuivront leurs études. Les élèves doivent devenir autonomes et responsables pour entrer sur le marché du travail, déjà très concurrentiel, ou pour suivre un programme d'études postsecondaires.

Les écoles secondaires font, elles aussi, face à des défis. Elles doivent continuellement fournir, au meilleur coût possible, des programmes de qualité que les parents et la communauté jugent pertinents.

Le programme des ÉPT permet aux écoles et aux élèves de relever ces défis. Les écoles peuvent répondre plus efficacement aux besoins et aux attentes des élèves de la communauté, en tirant profit des possibilités du programme des ÉPT pour mettre sur pied des cours et faciliter l'accès aux ressources scolaires et communautaires, ainsi qu'à l'enseignement à distance. Les élèves acquièrent la confiance dont ils ont besoin pour devenir adultes et se montrer plus responsables en ce qui a trait à leurs études, au développement de leurs talents, à leurs intérêts et à leurs habiletés personnelles. Ils ont également l'occasion de définir leurs buts et d'agir en conséquence.

En tant qu'élément important de l'enseignement de base dans les écoles secondaires de l'Alberta, le programme des ÉPT facilite la réussite des élèves en établissant des objectifs clairs et en reconnaissant leurs succès. En effet, le programme des ÉPT développe les compétences des élèves, c'est-à-dire leurs connaissances, leurs habiletés et leurs attitudes, bref ce qu'ils savent et sont capables de faire.

Les élèves peuvent appliquer ces compétences dans l'immédiat comme dans l'avenir pour effectuer en douceur la transition à la vie d'adulte au sein de la famille, de la communauté, au travail ou dans le cadre d'études supérieures. Pour aider les élèves à faire une telle transition, nous avons établi et clairement énoncé les attentes et les critères en collaboration avec des enseignants, des représentants d'entreprises et de l'industrie, ainsi que des enseignants du niveau post-secondaire.

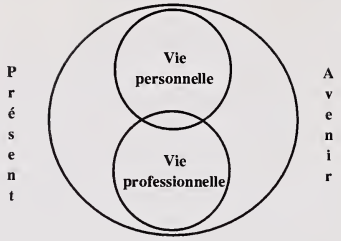
Le programme des ÉPT offre à tous les élèves de grandes possibilités d'apprentissage. Peu importe le domaine d'études choisi, les ÉPT les aideront à :

- développer des habiletés qu'ils pourront appliquer dans leur vie quotidienne, maintenant et à l'avenir;
- planifier des habiletés sur le plan technique;
- mettre en valeur leurs aptitudes en vue du marché du travail;
- appliquer ou approfondir des connaissances acquises dans d'autres matières.

Grâce aux ÉPT, les élèves acquièrent des habiletés qu'ils pourront utiliser dans leur vie quotidienne. Par exemple, les modules du niveau introduction offrent aux élèves la possibilité d'améliorer leur aptitude à prendre de bonnes décisions en matière de consommation et de comprendre les précautions qu'exigent l'environnement et la sécurité.

Une carrière comprend plus que les activités liées au travail ou à la profession d'une personne; elle touche à toutes les dimensions de sa vie personnelle au sein d'une communauté locale ou élargie, à titre de membre d'une famille, d'ami, de travailleur bénévole ou de citoyen.

CARRIÈRES

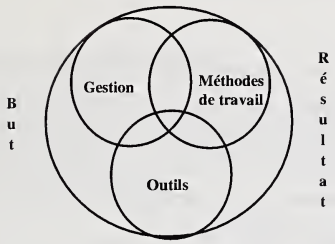


L'intégration des carrières au programme des ÉPT aide les élèves à prendre des décisions efficaces en matière d'emploi et à concentrer leurs efforts sur un domaine. En suivant le programme des ÉPT, les élèves auront l'occasion d'étendre leurs connaissances sur les carrières, les professions et les possibilités d'emplois, ainsi que sur les études ou la formation nécessaire. Ils comprendront également le besoin d'étudier leur vie durant.

Les élèves seront en mesure d'utiliser des techniques et de mettre en pratique des méthodes efficaces et fiables, ce qui implique :

- une prise de décision sur la meilleure façon d'accomplir une tâche;
- une sélection juste et une manipulation habile des outils et des ressources disponibles;
- une évaluation et une gestion de l'impact que l'utilisation de la technologie pourrait avoir sur soi-même, les autres et l'environnement.

TECHNOLOGIE



Les aptitudes dont les élèves ont besoin pour accéder au marché du travail, c'est-à-dire les compétences de base leur permettant de développer leur autonomie personnelle et leurs habiletés sociales, font partie intégrante du programme. Les compétences personnelles en matière de gestion s'améliorent à mesure que les élèves assument une plus grande responsabilité face à leurs études, qu'ils trouvent des solutions originales à des problèmes ou à des défis et qu'ils gèrent les ressources avec plus d'efficacité. Les aptitudes sociales des élèves s'améliorent par des expériences d'apprentissage au cours desquelles ils doivent bien travailler en équipe, faire preuve d'un esprit d'équipe, montrer des qualités de chef tout en ayant des normes élevées en matière de sécurité et de responsabilité.

Pour aider les élèves à développer davantage les aptitudes exigées par le marché du travail, le programme des ÉPT renforce et met en valeur les connaissances acquises dans les cours obligatoires et les cours complémentaires. S'il y a lieu, le programme met aussi l'accent sur les habiletés de communication et les aptitudes en calcul.

Finalement, en plus des résultats généraux mentionnés ci-dessus, les élèves qui étudient dans un domaine en particulier pourront acquérir des compétences spécifiques pour accéder à une carrière. Ces compétences les aideront donc à entrer sur le marché du travail ou à suivre un programme d'études postsecondaires. Ces compétences spécifiques à l'emploi peuvent inclure la compréhension et l'application de la terminologie, de la méthode de travail et des technologies relatives à une carrière, à une profession ou à un emploi particulier.

ATTENTES GÉNÉRALES POUR L'APPRENANT

Dans les *Attentes générales pour l'apprenant,* nous décrivons les compétences de base intégrées dans l'ensemble du programme des ÉPT.

Dans un contexte donné se rapportant à ses buts, à ses aptitudes et à ses habiletés personnelles, l'élève inscrit aux ÉPT pourra :

- démontrer les connaissances, les habiletés et les attitudes de base nécessaires au succès et à la satisfaction dans sa vie personnelle;

- élaborer un plan d'action qui permet un lien entre ses intérêts, ses habiletés et ses aptitudes personnelles et les possibilités et les exigences d'une carrière;

- employer efficacement une technologie, choisir et utiliser les bons outils, organiser et procéder de façon à atteindre les résultats désirés;

- développer des habiletés de gestion personnelle en :
  - faisant le lien entre la théorie et la pratique, en utilisant efficacement les ressources, les outils, la technologie et les méthodes de travail (gestion de l'apprentissage);
  - décidant et en résolvant des problèmes correctement et de manière innovatrice dans la conception, la production, la mise en marché et la consommation de biens et de services (innovation);
  - choisissant des activités pertinentes, reliées aux buts, en les classant par ordre d'importance, en prévoyant le temps nécessaire, en préparant et en respectant un échéancier (gestion des ressources);

- améliorer des habiletés d'interaction sociale en :
  - faisant preuve de souplesse et de collaboration dans son travail et ses communications avec autrui (communication);
  - participant comme membre d'une équipe et en partageant ses idées, ses suggestions et ses efforts (travail en équipe, leadership et service);
  - montrant qu'il est vraiment diligent, assidu et ponctuel, qu'il se conforme sans exception aux normes de sécurité et qu'il sait reconnaître et éliminer les dangers potentiels (sens des responsabilités);

- montrer qu'il a les aptitudes pour l'expression orale et écrite, la composition, la rédaction de résumés ainsi que les exposés et les présentations;

- effectuer correctement des calculs de base et des mesures précises.

ORGANISATION DU PROGRAMME

Structure du programme

Le programme des Études professionnelles et technologiques (ÉPT) est divisé en *domaines* et en *modules*.

Dans les domaines des ÉPT, nous définissons les compétences nécessaires à l'élève pour :

- développer des habiletés utilisées dans la vie quotidienne;
- faire des recherches sur les choix de carrières;
- utiliser la technologie avec efficacité;
- se préparer pour le marché du travail ou pour des programmes postsecondaires.

En règle générale, les domaines sont reliés à des secteurs déterminés de l'industrie susceptibles d'offrir des emplois aux élèves. Certains emplois demandent des études plus poussées que celles de l'école secondaire, tandis que d'autres permettent d'entrer tout de suite sur le marché du travail. Les secteurs industriels comprennent à la fois les industries de production, comme l'agriculture, la fabrication et la construction, et les industries de services, comme les services commerciaux, les services de santé et les services financiers et d'assurance.

Les modules sont les étapes d'apprentissage de chaque domaine. Ils précisent ce que l'élève devrait savoir et être en mesure de faire (*les compétences acquises*). Les modules précisent également les préalables, les installations et les paramètres didactiques, lorsque nécessaire.

Les compétences que l'élève doit acquérir pour bien maîtriser la matière d'un module sont définies dans les *Attentes modulaires pour l'apprenant.* L'élève du secondaire deuxième cycle capable de montrer qu'il possède la matière (c.-à-d. qu'il a acquis les compétences en question) se verra octroyer un crédit en vue de son diplôme d'études secondaires.

Les *Attentes modulaires pour l'apprenant* représentent l'aboutissement des *Attentes spécifiques pour l'apprenant*, cadre d'enseignement plus détaillé. Elles établissent les buts et l'étendue des connaissances, des habiletés et des attitudes que l'élève devrait acquérir.

Dans le tableau ci-dessous, nous mentionnons les 22 domaines inclus dans le programme des ÉPT ainsi que le nombre de modules pour chaque domaine.

Domaine	Nombre de modules
1. Adaptation au travail	28
2. Agriculture	31
3. Alimentation	37
4. Design	31
5. Droit	13
6. Électrotechnologies	33
7. Énergie et mines	26
8. Entreprise et innovation	8
9. Fabrication	41
10. Faune	17
11. Foresterie	21
12. Gestion des finances	14
13. Gestion et marketing	19
14. Logistique	12
15. Mécanique	54
16. Mode	29
17. Santé communautaire	31
18. Soins esthétiques	58
19. Technologie des communications	33
20. Technologies de la construction	45
21. Tourisme	24
22. Traitement de l'information	46

Remarque : À partir de juin 1997, tous les domaines seront à la disposition des écoles secondaires d'immersion et francophones en Alberta. Tous les domaines seront révisés en juin 1998.

Niveaux de rendement

Les modules sont regroupés en trois niveaux d'études : le niveau introduction, le niveau intermédiaire et le niveau avancé. À mesure que l'élève avance dans ses études, il doit répondre à des critères plus élevés et améliorer ses compétences, à la fois dans les attentes générales pour l'apprenant et dans les attentes modulaires pour l'apprenant.

Les modules du niveau introduction aident l'élève à développer des habiletés qui lui serviront dans la vie quotidienne et formeront la base qui lui permettra d'approfondir ses connaissances. Les modules de ce niveau ont été élaborés pour l'élève qui n'a aucune expérience dans le domaine choisi.

Les modules du niveau intermédiaire favorisent le développement des compétences acquises précédemment. Ces modules fournissent une perspective plus étendue et permettent à l'élève d'entrevoir davantage de possibilités de carrières dans le domaine choisi.

Les modules du niveau avancé demandent plus de connaissances et aident l'élève à se préparer à entrer sur le marché du travail ou à suivre un programme d'études postsecondaires relatif au domaine choisi.

Les graphiques suivants illustrent la façon dont nous avons mis l'accent sur la planification d'une carrière dans les modules des trois niveaux.

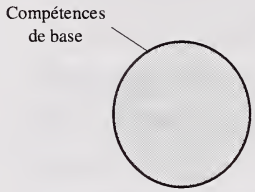
Usage personnel

Sensibilisation au besoin d'une carrière - exploration

Préparation pour le marché du travail ou pour des études plus poussées

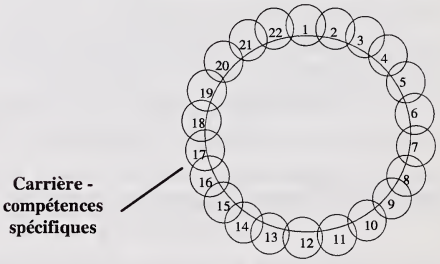
Types de compétences

Dans le programme des ÉPT, nous définissons deux types de compétences : les compétences de base et les compétences spécifiques.



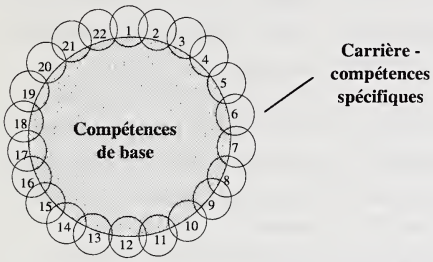
Les **compétences de base** sont générales à tous les domaines. Elles s'acquièrent dans chaque module et comprennent :

- l'apprentissage personnel; par exemple, les compétences personnelles souhaitées, la capacité de penser et d'apprendre, de concevoir, d'innover, de faire preuve d'initiative et de gérer les ressources (temps, matériel);
- l'aspect social; par exemple, travailler en équipe, négocier, diriger, être responsable (responsabilité et sécurité).



Les **compétences spécifiques à une carrière** sont reliées à un domaine en particulier. Ces compétences, qui permettent à l'élève d'acquérir des habiletés utiles dans la vie quotidienne au niveau introduction, l'aident à entrer sur le marché du travail ou à poursuivre des études postsecondaires aux niveaux intermédiaire et avancé.

Le graphique suivant illustre la relation qui existe entre ces deux types de compétences dans les vingt-deux domaines des ÉPT (les numéros font référence au tableau de la page A.5).



NORMES DU PROGRAMME ET D'ÉVALUATION

Normes du programme

Les normes du programme des ÉPT établissent ce que l'élève doit savoir et être en mesure d'accomplir. Elles se définissent par les attentes générales pour l'apprenant et par les attentes spécifiques pour l'apprenant dans chaque domaine.

Normes d'évaluation

Dans les normes d'évaluation, nous précisons comment juger la performance de l'élève. Chaque norme d'évaluation établit les conditions et les critères à utiliser pour évaluer les compétences précisées dans chaque attente modulaire pour l'apprenant. L'élève doit se conformer à toutes les normes d'évaluation, y compris les critères spécifiques inclus dans le module.

Dans toute la province, l'enseignant pourra s'assurer que l'élève sera évalué de façon juste et sûre. L'élève utilisera les normes d'évaluation pour guider ses efforts, s'assurant qu'il participe efficacement et avec succès à son apprentissage et à son évaluation. Les normes du niveau avancé sont reliées le plus possible aux exigences du marché du travail et à celles des programmes d'études postsecondaires.

Dans les pages suivantes, nous traitons du domaine de **GESTION ET MARKETING** dans le cadre du programme des ÉPT.

GESTION ET MARKETING

RAISON D'ÊTRE DU DOMAINE

Dans notre société hautement compétitive et qui change très rapidement, la gestion et le marketing sont des habiletés fondamentales. Peu importe ce que l'élève fait, il se gère lui-même ou il gère des ressources qui sont à sa disposition; il se fait de la publicité ou il la fait pour des services qu'il offre ou pour des produits qu'il fabrique.

Le domaine Gestion et marketing en Études professionnelles et technologiques (ÉPT) est conçu de façon à permettre aux élèves d'augmenter leurs habiletés pour effectuer l'application efficace et rentable des systèmes et des stratégies de gestion et de marketing dans les contextes personnel, familial, professionnel, communautaire ou mondial. La gestion identifie des procédures efficaces pour organiser des ressources et pour travailler avec d'autres personnes. Le marketing, d'autre part, traite de la promotion et de la distribution des idées, des biens et des services pour satisfaire les besoins et les nécessités du consommateur.

Dans ce domaine, le marketing se place dans la perspective de la vente au détail. Le thème central des systèmes et stratégies de marketing est de faire le lien entre les expériences des élèves en tant que consommateurs et le marketing dans la vente au détail. En se basant sur ses propres expériences, on demandera à l'élève d'articuler sa réflexion autour de la perspective d'un employé dans la vente au détail, d'un gérant ou d'un détaillant propriétaire. L'élève va apprendre, pour la vente en détail, les stratégies de marketing pouvant aider les personnes impliquées dans le marketing. C'est-à-dire de comprendre l'importance d'avoir les bonnes marchandises ou les bons services au bon endroit, au bon moment, en bonne quantité, au bon prix et mis à la disposition de la clientèle appropriée.

Dans ce domaine, la gestion met l'accent sur la façon de gérer l'entreprise et l'information au sein d'un environnement compétitif afin de générer un profit. Les connaissances, les habiletés et les attitudes seront développées pour permettre aux élèves d'identifier et d'analyser des stratégies qui les aideront à réussir lorsqu'ils travaillent dans un système en constante évolution. Les élèves vont développer leur savoir-faire et leur confiance en soi, grâce à une variété d'expériences pratiques au cours desquelles ils pourront planifier, organiser, intervenir, diriger, travailler en équipe, contrôler la croissance

et communiquer. Leur but sera de garantir un service professionnel de qualité.

Ce domaine donne aux élèves une occasion d'explorer les systèmes et les stratégies de gestion et de marketing qui, du reste, sont extrêmement complexes et constamment en transformation. Le but ultime est d'aider les élèves à acquérir assez de connaissances et d'habiletés essentielles pour qu'ils puissent contribuer efficacement et immédiatement au rôle qui leur sera confié en tant qu'employés débutants. La plupart des systèmes et stratégies présentés ici mènent à des études beaucoup plus approfondies voire à des spécialisations et ce, à travers les expériences acquises sur le marché du travail ou, éventuellement, au cours d'études post-secondaires.

Gestion et marketing approfondit les compétences acquises en Entreprise et innovation. Les expériences d'apprentissage vont aider les élèves à faire le lien avec ce qu'ils savent déjà concernant la façon dont les entreprises sont gérées, comment les marchandises se vendent et comment l'économie fonctionne. Ce domaine peut aider les élèves à se mettre au courant des différentes possibilités d'emplois, que ce soit dans de petites, moyennes ou grandes entreprises publiques où ils pourraient travailler comme spécialistes en gestion et marketing, ou jouer des rôles d'assistants techniques auprès des chefs d'entreprises, ou tout simplement travailler dans des domaines spécialisés relatifs à la gestion et au marketing.

Dans le cadre de la philosophie des Études professionnelles et technologiques (ÉPT), les élèves qui suivront les cours de Gestion et marketing pourront :

- reconnaître, analyser, appliquer et améliorer des systèmes et des stratégies relatives au marketing et à la gestion des entreprises et de l'information qui peuvent être mis en pratique tout au long des ÉPT et aussi dans d'autres domaines d'études;

- développer des aptitudes en planification, en organisation, en leadership, en contrôle et en communication;

- rechercher, analyser, interpréter et évaluer l'information nécessaire à la gestion des entreprises, au marketing et aux systèmes et stratégies de gestion de l'information;

- développer et appliquer un style créatif de résolution de problèmes et des habiletés efficaces de prise de décisions et ce, dans les contextes de la gestion des entreprises, du marketing et des systèmes et stratégies de gestion de l'information;

- analyser le rôle de l'individu, de la famille et de la communauté à l'égard de la gestion et du marketing au sein de l'économie canadienne et mondiale;

- identifier les domaines qui les intéressent et dans lesquels ils ont des aptitudes et leur donner l'occasion de faire le lien entre ces domaines et les possibilités d'emplois en gestion des entreprises et en marketing;

- faire un effort pour développer leurs compétences de base.

STRUCTURE DU DOMAINE

Le schéma conceptuel du programme de Gestion et marketing montré ci-dessous illustre la relation qui existe entre les thèmes, l'intégration des concepts et les contextes d'apprentissage.

THÈMES

Le domaine Gestion et marketing est subdivisé en trois thèmes autour desquels les cours ont été conçus. Tous ces thèmes impliquent la reconnaissance, l'évaluation et l'amélioration des stratégies et des systèmes qui affectent :

- les systèmes et les stratégies de gestion des affaires;
- les systèmes et les stratégies de marketing;
- les systèmes et les stratégies de gestion de l'information.

L'exploration des carrières sera renforcée dans chacun des thèmes. Les élèves identifieront leurs intérêts personnels et les possibilités de carrières dans les domaines de la gestion et du marketing.

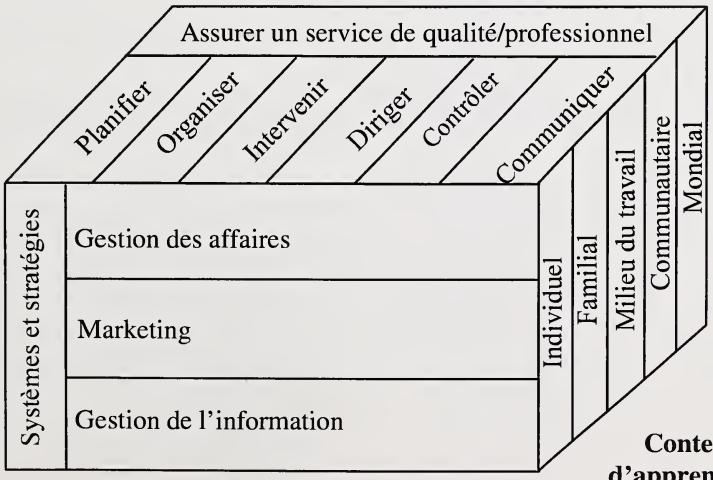
INTÉGRATION DES CONCEPTS

L'intégration des concepts se fait par le biais de compétences qui seront renforcées tout au long des modules. L'accent est constamment mis sur l'utilisation de bons principes de gestion et sur des normes élevées de service professionnel. On encouragera les élèves à développer leurs capacités à planifier, à organiser, à intervenir, à diriger, à travailler en équipe, à contrôler, à s'adapter et à communiquer efficacement.

CONTEXTES D'APPRENTISSAGE

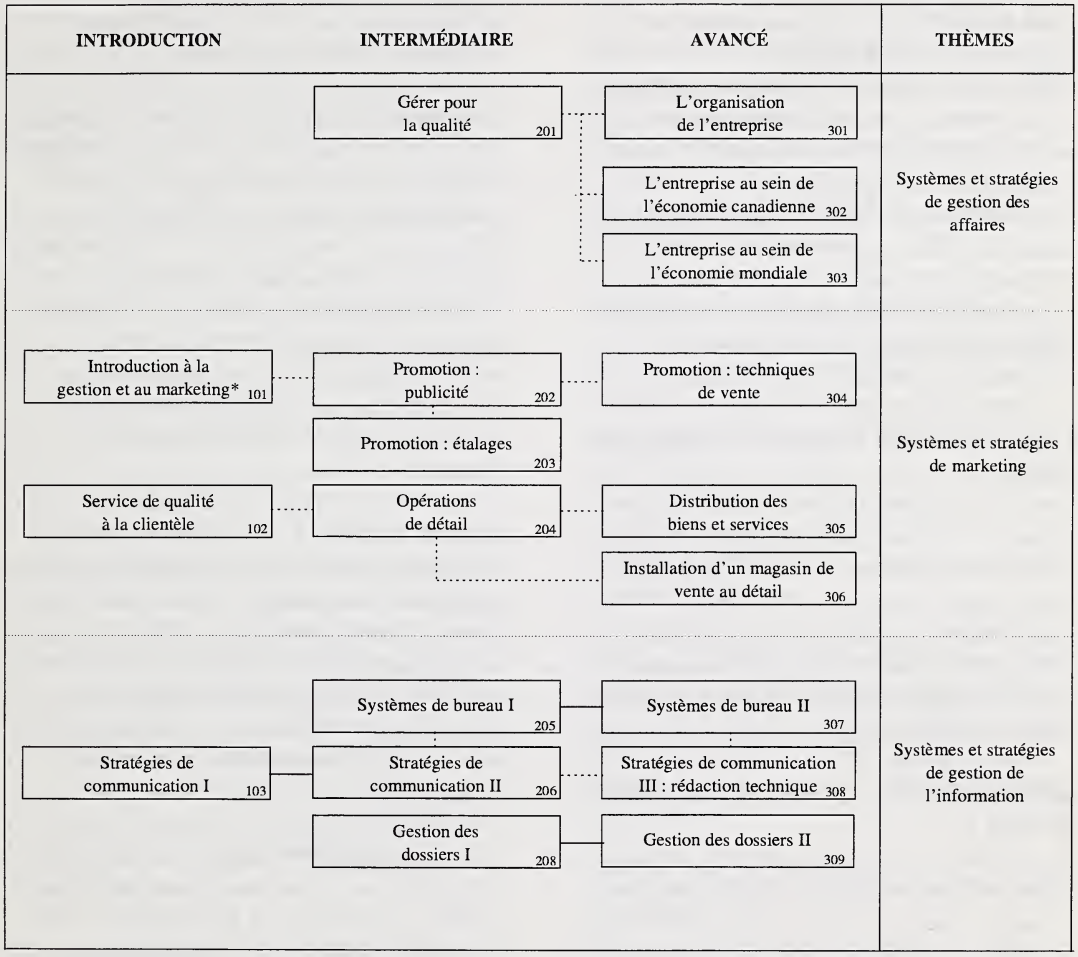
Les contextes d'apprentissage donnent une perspective ou un cadre de référence pour l'apprentissage de l'élève. En utilisant leur expérience personnelle comme point de départ, les élèves vont faire le lien entre, d'une part, ce qu'ils apprennent et, d'autre part, les expériences et perspectives reliées à la famille, au milieu du travail et à la communauté locale et mondiale.

INTÉGRATION DES CONCEPTS



Thèmes

Contextes d'apprentissage



——— Préalable ····· Séquence recommandée

* Ce module est un préalable à tous les modules des thèmes relatifs à la gestion des affaires et au marketing.

DESCRIPTION DES MODULES

Module GEM101 : Introduction à la gestion et au marketing
Tous les élèves ont déjà vécu des expériences de gestion et de marketing au cours de leur routine journalière. Ce module est une introduction aux concepts de base que les élèves devraient connaître en gestion et marketing. De simple consommateur, l'élève passe au statut d'employé, de gérant ou même de propriétaire d'un commerce de détail, par le biais de l'introduction à la vente et aux techniques marchandes.

Module GEM102 : Service de qualité à la clientèle
Servir le client est l'objectif central du marketing et le service joue un rôle déterminant dans le succès de toute entreprise ou organisme engagé dans la vente au détail. Ce module donne aux élèves un aperçu du milieu de la vente et des activités connexes, ce qui comprend la sollicitation en vue de la vente ou de la promotion.

Module GEM103 : Stratégies de communication I
Ce module est destiné à améliorer les habiletés de l'élève en communication professionnelle, orale ou écrite. Celles-ci sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction administrative et de composition à l'ordinateur lorsqu'il s'agit de rédiger des notes de service, d'envoyer un message par courrier électronique et de composer des lettres d'affaires.

Module GEM201 : Gérer pour la qualité
Le rôle et les responsabilités de la gestion sont de coordonner toutes les ressources disponibles afin d'aboutir à des résultats de qualité supérieure. Ce module offre aux élèves une occasion de développer des habiletés de base en gestion.

Module GEM202 : Promotion : publicité
Le processus publicitaire implique obligatoirement une communication par le biais des médias afin d'établir la reconnaissance permanente d'un produit ou d'un commanditaire par le grand public. Ce module est une introduction aux voies de communication, aux stratégies de livraison et aux médias publicitaires pouvant être utilisés pour informer les clients potentiels sur les biens et services qui se trouvent sur le marché.

Module GEM203 : Promotion : étalages
Le plan visuel de la commercialisation est ce qui facilite la vente des marchandises. Les élèves se familiarisent avec différents types de commercialisation sur le plan visuel, avec la façon de construire des étalages qui attirent le plus l'attention et avec la manière d'évaluer des exemples de commercialisation visuelle.

Module GEM204 : Opérations de détail
Les politiques et les procédures concernant l'achat, la réception, le stockage et la vente des marchandises sont nécessaires dans un magasin de détail afin de s'assurer que les marchandises sont disponibles en quantité suffisante, au bon moment et à bon prix. Les élèves auront l'occasion d'observer des opérations typiques, mais en dehors d'un magasin ordinaire et en l'absence de clients. Le magasin de l'école offre aux élèves une excellente mise en situation de la plupart des concepts de ce module.

Module GEM205 : Systèmes de bureau I
Les bureaux d'aujourd'hui sont dotés de technologies qui favorisent et facilitent la

communication et maintiennent la productivité. Ce module met l'accent sur les stratégies et procédures courantes dans un contexte de bureau et sur les processus et protocoles de gestion ayant trait à l'équipement électronique, à l'acheminement du courrier et à la planification des voyages d'affaires.

Module GEM206 : Stratégies de communication II
Ce module poursuit l'amélioration des stratégies de base en communication orale et écrite des élèves qui sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur, en préparant des rapports d'affaires non officiels et des devis.

Module GEM208 : Gestion des dossiers I
Les particuliers et les organismes éprouvent le besoin de classer les informations de manière précise, accessible et sous un format pertinent afin de pouvoir prendre des décisions appropriées. Ce module offre une occasion de développer des habiletés de base en gestion des dossiers, pour un système de classement manuel des dossiers qui met l'accent sur des procédures d'encodage alphabétique.

Module GEM301 : L'organisation de l'entreprise
L'entreprise d'aujourd'hui doit créer un environnement compétitif à l'échelle mondiale afin de mener une concurrence acceptable sur les marchés. Dans ce module, les élèves examinent des structures organisationnelles, des théories de gestion et des organismes comme entités fonctionnelles. Les élèves sont encouragés à discuter et à développer leurs propres points de vue sur ce à quoi ressembleraient dans le futur des organismes prospères.

Module GEM302 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne
Ce module aide les élèves à étendre leurs connaissances en économie et à faire le lien entre ces connaissances et la façon dont les décisions sont prises en affaires, au sein de leur communauté et de leur province ainsi que sur les plans national et international.

Module GEM303 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale
Les changements économico-politiques qui ont récemment bouleversé le monde ont augmenté la perception de possibilités d'affaires intéressantes à l'étranger. Ce module constitue une introduction aux différentes occasions et aux défis qui se présentent aux gens d'affaires lors de la mise sur pied d'une entreprise à portée internationale.

Module GEM304 : Promotion : techniques de vente
Les vendeurs sont nécessaires tout au long du processus de marketing. Des ventes personnelles sont nécessaires et obligatoires pour commercialiser diverses sortes de marchandises et de services. Dans ce module, les élèves apprennent des méthodes efficaces de vente.

Module GEM305 : Distribution des biens et services
Avoir des marchandises et des services au bon endroit lorsque les clients les demandent est un élément essentiel du marketing mix. Les élèves explorent les voies et moyens de distribution ainsi que les modes de transport utilisés pour faire parvenir les marchandises du producteur au consommateur final.

Module GEM306 : Installation d'un magasin de vente au détail
L'aspect et l'emplacement d'une entreprise de vente au détail sont des facteurs déterminants pour sa réussite. Dans ce module, les élèves développent des idées sur les diffé-

rents aspects du magasin; ils analysent des possibilités d'emplacements et font des plans détaillés du magasin projeté. Il faut donner aux élèves une expérience pratique dans la recherche de l'emplacement pour un projet réel de magasin de détail, dans l'établissement des plans détaillés du magasin projeté. Au cours de ce module, on se concentre sur les responsabilités du propriétaire d'une entreprise de vente au détail et sur les étapes nécessaires pour assurer son succès.

Module GEM307 : Systèmes de bureau II
Dans ce module, les élèves continuent de démontrer des stratégies et des procédures de travail efficaces et de bonnes méthodes d'utilisation de l'équipement informatique et gèrent les processus reliés à la communication par ordinateur et aux réunions d'affaires.

Module GEM308 : Stratégies de communication III : rédaction technique
Ce module poursuit l'amélioration des stratégies de communication écrite et orale des élèves nécessaires pour une gestion de l'information efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur lors de la préparation de rapports d'affaires officiels et de devis.

Module GEM309 : Gestion des dossiers II
Ce module met l'accent sur les avantages d'un système automatisé de classement des dossiers. Les élèves qui ne possèdent pas des habiletés en base de données auront besoin de temps pour développer les habiletés nécessaires pour accéder, éditer, assortir, rechercher, choisir, formater et imprimer des dossiers. Les encodages numériques, par objet ou par emplacement, sont privilégiés.

PLANIFICATION POUR L'ENSEIGNEMENT

Le programme des ÉPT permet aux écoles secondaires de 1er et 2e cycle d'élaborer des cours basés sur les besoins de leurs élèves et de leur communauté. Certains domaines pourraient être offerts au secondaire 1er cycle. Par contre, certains autres seraient plus adaptés au secondaire 2e cycle ou à la 9e année. Veuillez consulter la page C.3 de ce guide pour des recommandations concernant le domaine Gestion et marketing. Le *Guide pour les administrateurs, les conseillers et les enseignants* comprend un résumé des niveaux recommandés pour chaque domaine.

PLANIFICATION POUR LES ÉPT

Sélection de cours

Les écoles pourront choisir certains domaines et certains modules qu'elles mettront à leur programme. Elles pourront combiner plus d'un module pour en faire un cours.

Chaque module a été conçu pour des unités d'études de 25 heures d'enseignement. Cependant, cet horaire n'est qu'une suggestion destinée à faciliter la planification. Le programme d'études des ÉPT est basé sur l'acquisition de compétences, ce qui permettra à certains élèves de réaliser les attentes de ces modules dans une période de temps plus ou moins longue, selon leurs aptitudes.

Un cours devrait comprendre essentiellement des modules du même domaine mais, lorsque c'est nécessaire, il pourrait englober des modules pris dans plus d'un domaine. Pour plus de renseignements sur le titre et le code des modules, veuillez consulter le *Guide pour les administrateurs, les conseillers et les enseignants.*

Le choix et la séquence des modules devraient tenir compte des paramètres du module qui établissent :

- les préalables et les cours associés (compétences nécessaires à l'admission);
- la spécialisation de l'enseignant, s'il y a lieu;
- l'équipement et les installations spécialisés, s'il y a lieu.

Les paramètres des modules sont définis à chaque module dans les sections D, E et F de ce guide.

Niveau de flexibilité

Le programme des ÉPT, qui a été conçu sous forme modulaire pour faciliter son adaptation aux horaires et à l'enseignement, ne fixe pas le niveau de flexibilité qu'une école ou qu'un enseignant proposera. Ce seront l'école et l'enseignant qui détermineront le niveau de flexibilité offert à l'élève. Dans le cadre de l'horaire d'enseignement établi par l'administration, l'élève pourra :

- avoir l'option de progresser à un rythme qui représente un défi;
- avoir accès au plus grand nombre de modules qui pourraient lui convenir.

Intégration des compétences de base

Les compétences de base se retrouvent dans l'ensemble du programme des ÉPT et à l'intérieur de chaque module. Selon le

module, l'accent sera mis sur certaines compétences de base qui conviendront mieux que d'autres à un cadre professionnel déterminé.

Veuillez consulter la section «Matériel d'évaluation» de ce guide pour une description détaillée du comportement de l'élève aux quatre différentes étapes de l'acquisition des compétences de base.

L'évaluation des compétences de base pourra se faire par le biais de l'observation impliquant l'élève, l'enseignant, les pairs et les superviseurs dans le milieu de travail. Un profil des compétences de l'élève pourra être établi par le biais de fiches d'observation sur son comportement. C'est l'interaction positive et constante entre l'élève et l'enseignant qui soutiendra la motivation de l'élève pour combler son besoin de croissance et de progrès.

On n'attribuera pas de note au rendement de l'élève pour les compétences de base spécifiées, bien qu'une description de son niveau de rendement devra être jointe à l'évaluation de chaque module.

Évaluation du rendement de l'élève

Évaluer les compétences de l'élève est un processus de collecte de données par le biais d'observations de la méthode suivie, du produit présenté et de l'interaction sociale démontrée.

Lorsque c'était justifié, nous avons élaboré du matériel afin d'aider l'enseignant et l'élève dans le processus d'évaluation. Veuillez consulter la section G de ce guide pour retrouver les divers outils (fiches de travail, grilles d'évaluation, échantillons de questions, etc.).

La pondération de chaque norme d'évaluation a aussi été établie. Dans la colonne «Attribution suggérée», on retrouve un pourcentage qui représente soit la pondération, soit la répartition du temps, ou les deux.

Attribution de crédits à l'élève

Au niveau secondaire, l'élève se méritera un crédit lorsqu'il aura démontré les compétences acquises au cours du module. Pour plus de détails sur la manière dont les normes du programme et d'évaluation sont déterminées dans les ÉPT, veuillez consulter la section A de ce guide. Vous pourriez aussi consulter le *Guide pour les administrateurs, les conseillers et les enseignants* pour plus d'information sur la manière de reconnaître et de créditer le rendement de l'élève sur le plan de l'école et celui de la province.

Ressources

Des ressources détaillées et complètes, sous forme imprimée, logicielle et audiovisuelle, ont été préparées pour soutenir le domaine Gestion et marketing. Nous avons l'intention de faire de ces ressources la base d'un centre qui donnera aux enseignants et aux élèves l'accès à un vaste choix de documentation et à d'autres sources d'information en cours d'apprentissage. À moins d'avis contraire, ces ressources sont appropriées aux deux niveaux du secondaire.

On peut se procurer les ressources approuvées, soit auprès du Learning Resources Distributing Centre, soit auprès de l'éditeur ou du distributeur. Veuillez consulter le document «Bibliographie annotée pour les ÉPT». Il comprend des ressources de base et d'appui ainsi que des suggestions de ressources non autorisées mais utiles à

l'enseignant et à l'élève. Certaines associations du secteur public ainsi que certaines agences gouvernementales pourraient être une source supplémentaire de documentation.

Des échantillons des *Guides d'apprentissage de l'élève* sont aussi disponibles. Ces programmes d'études sont destinés à un élève ou à un groupe d'élèves. Ils fournissent un plan d'enseignement pour certains modules et comprennent les éléments suivants :

- Pourquoi choisir ce module?
- Ce que tu dois savoir avant de commencer
- Ce que tu sauras après avoir complété ce module
- Quelles seront les ressources accessibles?
- Quels travaux devront être remis?
- Quand ce module doit-il être complété?
- Comment seras-tu évalué?

Des échantillons des *Guides d'apprentissage de l'élève* pour le domaine Gestion et marketing sont développés.

Pour obtenir une copie, veuillez vérifier les documents disponibles pour téléchargement gratuit à l'adresse Internet suivante : **http://ednet.edc.gov.ab.ca/level5/ctshome.html**

PLANIFICATION EN GESTION ET MARKETING

Afin d'aider les enseignants, les écoles et les administrateurs à planifier l'enseignement du programme de Gestion et marketing, nous présentons les suggestions suivantes.

Choix des modules

Le tableau Portée et séquence, à la page B.5, offre un aperçu des modules de Gestion et marketing en indiquant les préalables et les champs thématiques. Une brève description de chaque module se trouve aux pages B.6 à B.8.

Gestion et marketing au niveau des élèves du premier cycle du secondaire

Au premier cycle du secondaire, on peut offrir quatre modules d'introduction, c'est-à-dire Introduction à la gestion et au marketing, Service de qualité à la clientèle et Stratégies de communication I. Le nombre de modules dépend du temps disponible, ex. :

Temps disponible	Modules
25 heures	Introduction à la gestion et au marketing
50 heures	Introduction à la gestion et au marketing Service de qualité à la clientèle, ou Stratégies de communication I
75 à 100 heures	Ajouter le module suivant : Stratégies de communication I ou des modules pris dans d'autres domaines des ÉPT tels que : Entreprise et innovation, Technologie des communications, Traitement de l'information, Droit et Gestion des finances

Le cas échéant, les élèves du premier cycle peuvent aussi suivre des modules intermédiaires. Les modules peuvent être regroupés en cours et offerts dans le cadre d'une année scolaire ou sur plus d'une année.

Gestion et marketing au niveau des élèves du deuxième cycle du secondaire

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de regroupements de modules sous la forme d'échantillons de cours :

5-6 crédits (aucune expérience préalable) (Mettre l'accent sur la gestion des affaires)	Introduction à la gestion et au marketing Stratégies de communication I Gérer pour la qualité L'organisation de l'entreprise L'entreprise au sein de l'économie canadienne L'entreprise au sein de l'économie mondiale
5-6 crédits (aucune expérience préalable) (Systèmes et stratégies de gestion de l'information)	Stratégies de communication I Bureautique I Gestion des dossiers I Stratégies de communication II Systèmes de bureau II Gestion des dossiers II
5 à 6 crédits (aucune expérience préalable) (Mettre l'accent sur la vente au détail/le marketing)	Introduction à la gestion et au marketing Service de qualité à la clientèle Opérations de détail Promotion : publicité Promotion : étalages Promotion : techniques de vente
5 à 15 crédits (formation pour l'accès au marché du travail dans le service à la clientèle)	Service de qualité à la clientèle Opérations de détail Promotion : étalages et des modules choisis dans d'autres domaines des ÉPT (ex. : Alimentation, Tourisme et Logistique)
5 à 15 crédits (formation pour l'accès au marché du travail dans des postes administratifs)	Gérer pour la qualité Stratégies de communication I Systèmes de bureau I Gestion des dossiers I et II Systèmes de bureau II et des modules choisis dans d'autres domaines des ÉPT (ex. : Traitement de l'information et Gestion des finances)

Les modules peuvent aussi être regroupés sous la forme de cours de synthèse qui mettent l'accent sur un thème particulier.

Organisation de l'apprentissage

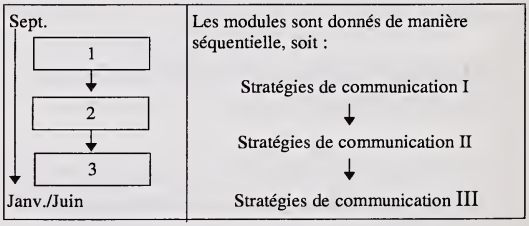
Avant de choisir les modules, les enseignants doivent vérifier les paramètres particuliers (sections D, E et F du présent Guide).

Ces paramètres décrivent :

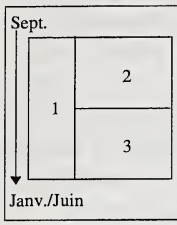
- les préalables et les cours associés;
- les installations et l'équipement nécessaires, s'il y a lieu;
- la qualification pédagogique, s'il y a lieu.

Les modules peuvent être offerts de manière séquentielle, simultanée ou combinée, ex. :

Scénario A

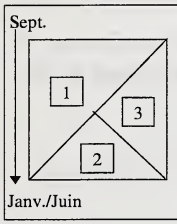


Scénario B



Un module, tel que Introduction à la gestion et au marketing, est donné tout au long du cours (soit 20 minutes par classe) conjointement avec deux autres modules.

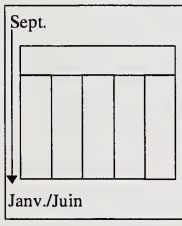
Scénario C



Le temps alloué à un module préalable ou cours associé, comme «Service de qualité à la clientèle », «Gérer pour la qualité» et «L'entreprise au sein de l'économie mondiale», diminue à mesure que les élèves développent des compétences.

En outre, les enseignants peuvent laisser à chaque élève le soin de choisir le rythme d'apprentissage qu'il juge stimulant; par exemple :

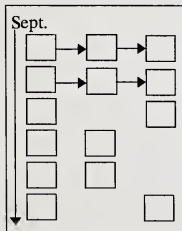
Scénario D



Tous les élèves suivent un ou deux modules ensemble, puis peuvent en choisir d'autres à partir d'un menu.

Introduction à la gestion et au marketing ou Gérer pour la qualité en conjonction avec 3-4 autres modules tirés d'un menu de modules.

Scénario E



À partir d'un menu de modules défini par l'enseignant, les élèves choisissent lesquels ils suivront et, en consultant l'enseignant, établissent des échéanciers de réalisation et de remise des exercices, etc.

Identification des enchaînements

La section H du Guide sera ajoutée en juin 1998. Elle décrira certains enchaînements possibles dans le domaine de Gestion et marketing ainsi que dans :

- d'autres domaines d'Études professionnelles et technologiques;
- des programmes de sciences et de mathématiques au premier et au deuxième cycle du secondaire.

Enchaînement particulier à Entreprise et innovation

Le domaine Gestion et marketing complète et enrichit les compétences développées au cours des modules d'Entreprise et innovation. Un grand nombre d'élèves pourront choisir des modules tirés des deux domaines : Entreprise et innovation et Gestion et marketing. Dans la partie H, le tableau *Regroupements - Portée et séquence* montre comment les deux domaines peuvent être intégrés. L'enseignant peut donc organiser les modules pour les offrir d'une manière intégrée ou séparée.

Les modules d'Entreprise et innovation ont pour objectif essentiel d'encourager les particuliers à lancer leur propre entreprise (à but lucratif ou non lucratif), tout en donnant aux élèves une vue d'ensemble sur la façon de lancer une entreprise, de la gérer et d'effectuer le marketing d'un produit ou d'un service. Le domaine Gestion et marketing permet d'approfondir et de parfaire ces connaissances générales, en mettant l'accent sur les moyens de réaliser des profits et de savoir vaincre la concurrence dans le cadre de l'économie canadienne et mondiale. Alors qu'Entreprise et innovation met en relief les petites entreprises, Gestion et marketing s'attache plutôt à développer une connaissance plus approfondie des grandes entreprises privées et publiques.

Autres enchaînements dans le cadre des ÉPT

Les élèves vont aussi s'apercevoir que certains modules de Gestion et marketing peuvent se révéler complémentaires à un apprentissage acquis au cours de l'étude d'autres domaines des ÉPT. Par exemple l'élève qui se dirige en Mécanique et qui a l'intention d'avoir son propre garage, aurait intérêt à développer des stratégies efficaces pour gérer son entreprise et pour faire la promotion de son service de réparation. Les élèves ciblant un des thèmes de Gestion et marketing profiteront des modules suivis dans le cadre d'autres domaines des ÉPT. Nous vous donnons ci-dessous un échantillon de différents regroupements possibles.

Thèmes de Gestion et marketing	Domaine complémentaire
Systèmes et stratégies de gestion des affaires	Entreprise et innovation Droit Gestion des finances Traitement de l'information
Systèmes et stratégies de marketing	Entreprise et innovation Technologie des communications Mode Design Traitement de l'information Logistique Tourisme
Systèmes et stratégies de gestion de l'information	Traitement de l'information Technologie des communications

Noter que les modules-projets du domaine Adaptation au travail peuvent être combinés avec des modules pris dans d'autres domaines, pour permettre aux élèves de développer leur expertise et de parfaire leurs compétences. Les modules-projets **n'ont pas** été conçus pour constituer des cours distincts et **ne devraient pas** être utilisés comme suppléments du programme Expérience au travail 15, 25 et 35.

Facilitation de la transition vers le marché du travail ou vers des programmes d'éducation postsecondaire

La section H du présent Guide indique les modalités de passage :

- vers le marché du travail;
- vers des programmes postsecondaires connexes, ou vers d'autres débouchés permettant la poursuite des apprentissages.

NORMES DU PROGRAMME ET D'ÉVALUATION DES MODULES

NIVEAU INTRODUCTION

Dans les pages suivantes, nous décrivons les normes du programme et d'évaluation pour le niveau introduction du domaine **Gestion et marketing**.

Les modules du niveau introduction aideront l'élève à acquérir des connaissances pratiques pour les tâches de la vie quotidienne et serviront de base à des études plus approfondies. Ces modules s'adressent à l'élève sans expérience antérieure dans le domaine.

Les *Attentes modulaires pour l'apprenant* précisent les compétences qu'un élève doit assimiler pour réussir un module. Les normes d'évaluation servent à déterminer et à mesurer l'acquisition de ces compétences. Les critères d'évaluation, les outils d'évaluation et la pondération sont provisoires et devront être validés entre 1995 et 1997.

Les *Attentes spécifiques pour l'apprenant* fournissent un cadre d'enseignement détaillé qui aidera l'élève à développer les compétences mentionnées dans les *Attentes modulaires pour l'apprenant.* Nous donnons des renseignements et des suggestions supplémentaires dans la colonne *Notes*. L'enseignant peut, s'il le désire, y noter ses idées pédagogiques ou des travaux pratiques pour ses élèves.

Module GEM101 : Introduction à la gestion et au marketing D.3

Module GEM102 : Service de qualité à la clientèle D.9

Module GEM103 : Stratégies de communication I D.13

MODULE GEM101 : INTRODUCTION À LA GESTION ET AU MARKETING

Niveau : **Introduction**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Aucun**

Paramètres du module : **Aucun**

Tous les élèves ont déjà vécu des expériences de gestion et de marketing au cours de leur routine journalière. Ce module est une introduction aux concepts de base que les élèves devraient connaître en gestion et marketing. De simple consommateur, l'élève passe au statut d'employé, de gérant ou même de propriétaire d'un commerce de détail, par le biais de l'introduction à la vente et aux techniques marchandes.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier des systèmes et stratégies de gestion clés qui sont utilisés sur les marchés**	• un test portant sur les concepts et composé de questions sur les rudiments de la gestion : – la terminologie – les systèmes et les principes économiques. ***Matériel d'évaluation*** – *Échantillon de questions d'examen - Le monde des affaires : Profil canadien, chapitres 1 et 2* *Norme : 50 % de bonnes réponses*	10
• **faire le lien entre les concepts en gestion et :** – **sa vie personnelle** – **les organismes dans lesquels il est impliqué** – **différents types d'entreprises (petites et grandes)**	• un projet de gestion personnelle qui explique comment les gens utilisent régulièrement la planification, l'organisation, le leadership et le contrôle chaque fois qu'ils s'efforcent d'atteindre le succès dans : – la vie de famille ou la vie individuelle – les organismes locaux, y compris les écoles – les entreprises locales. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Projet de gestion, GEM101-1* *Norme de 1 pour chaque activité*	20
• **décrire les caractéristiques du marketing et des décisions prises dans le cadre du marketing mix**	• un projet de marketing qui consiste à choisir et/ou manufacturer un bien ou un service et à énumérer les décisions que prend un manufacturier, un grossiste et/ou un détaillant concernant un bien ou un service en ce qui a trait aux prix, à la promotion, à l'emplacement, au consommateur et à la concurrence. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Projet de marketing, GEM101-1* *Norme de 1 pour chaque activité*	20

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **décrire le rôle de la vente au détail :** – **dans l'histoire du Canada** – **au Canada contemporain** – **au Canada à l'avenir**	• une présentation portant sur : – l'importance de la vente au détail sur le marché – l'évaluation des ventes au détail (historique) – le rôle de la technologie dans la vente au détail – les fonctions dans la vente au détail (achat, vente et commercialisation). ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Le commerce de détail, GEM101-1* *Norme de 1 pour chaque activité*	20
• **identifier et analyser des stratégies de commercialisation pour la vente au détail qui sont utilisées sur le marché**	• un rapport comprenant des observations faites sur les stratégies de commercialisation relatives aux marchandises, aux prix, au service, à l'emplacement et à la promotion. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Résultats des stratégies de commercialisation pour la vente au détail, GEM101-1* *Norme de 1 pour chaque activité*	20
• **identifier les carrières qui l'intéressent dans le domaine de la gestion et du marketing**	• un profil de l'élève qui comprend : – l'évaluation de ses talents et de ses intérêts personnels – l'exploration de carrières en gestion et en marketing qui cadrent bien avec ses talents et ses intérêts – l'identification de ses intérêts professionnels. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils complets*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes et stratégies des entreprises	*L'élève devrait :* • définir la terminologie de base utilisée sur le marché et comprenant entre autres : le producteur, le consommateur, la consommation, la distribution, les facteurs de production (la terre, la main-d'œuvre, le capital); • décrire les types de systèmes économiques (de marché, de commande, l'amalgame des deux comme le cas des bourses sur les marchés financiers par exemple); • identifier le système économique utilisé au Canada; • aborder le lien entre la production, la distribution et la consommation (le cycle P-D-C); • identifier le lien entre l'offre et la demande.	
Systèmes et stratégies de gestion	• définir et discuter des expériences présentes et passées de gestion sur le plan de : – la gestion individuelle – la gestion à la maison – la gestion de l'école – la gestion des organismes auxquels il appartient; • identifier et discuter le rôle de la gestion dans une organisation : la planification, l'organisation, la participation active, le leadership, le contrôle et la communication; • identifier les aspects des différents types de formes de «propriétaire d'entreprise» : propriétaire unique, partenariat, corporation, franchise, coopérative, conglomérat, multinationale, société de la couronne.	
Systèmes et stratégies de marketing	• définir ses expériences présentes ou passées en marketing; • identifier l'importance du marketing pour une économie de marché; • analyser le lien entre «satisfaire les consommateurs» et «faire un bénéfice»; • identifier les composantes «du marketing mix» (quatre P et deux C); • faire une recherche sur les décisions prises pour chaque composante du marketing mix;	Pour la production? Pour la consommation? Peut-on avoir l'un sans avoir l'autre? Produit, prix, promotion, place, consommateurs, concurrence. Comparer ces décisions à la préparation d'un gâteau; ex. : qu'est-ce qui se passe si un des ingrédients fait défaut? Que se passe-t-il si on remplace les ingrédients, par exemple «remplacer la vanille par le chocolat»?

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes et stratégies de marketing (suite)	*L'élève devrait :* • décrire ce sur quoi le marketing met l'accent pour différents types d'entreprises : – *manufacturières* : production des biens et services – *de gros* : commercialisation des biens et services aux détaillants et à d'autres entreprises – *de détail* : commercialisation des biens et services à l'utilisateur du bout de la chaîne (le consommateur ultime); • réfléchir sur les effets que les décisions en marketing peuvent avoir sur la société (soucis de l'environnement, des problèmes relatifs aux affiliations culturelles); • distinguer le marketing des techniques marchandes pour un commerce de détail.	Par exemple réduire, réutiliser, recycler, la vente des fourrures vis-à-vis des espèces en voie de disparition.
Rôle de la vente au détail en marketing	• discuter de l'importance de la vente au détail au Canada; • décrire l'évolution historique du commerce au détail au Canada; • explorer le rôle de la technologie dans l'évolution historique du commerce au détail, tout en incluant : – les opérations bancaires électroniques (cartes de débit et de crédit) – les achats à domicile – les scanneurs/CUP (code universel des produits) – l'amélioration de la qualité des produits – les livraisons faites à temps; • identifier et expliquer les trois principales fonctions des détaillants : – acheter – vendre – commercialiser.	Un rapport très étroit avec le consommateur Une perspective historique (ex. : le troc, le marchandage et la place du marché, l'impact de la Première Guerre mondiale, les voies ferrées et les automobiles, l'arrivée des supermarchés). Commercialiser, c'est avoir de bons produits, en grande quantité, à un bon prix, au bon moment, au bon endroit, et c'est s'assurer que le client en est bien informé.
Stratégies de vente au détail	• explorer et donner des exemples de *stratégies de produit* qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : – présentation d'articles variés – réduction de la marge de profit du produit – distribution d'échantillons et démonstration des produits – le niveau d'étalage sur les rayons (niveau des yeux) – emballage (nom du produit, couleur, dimensions, aspect esthétique) – choix de la marque et son identification;	Une chasse au trésor peut être faite dans plusieurs magasins de vente au détail afin d'explorer leurs stratégies de commercialisation. Les marques nationales, les marques maison, les produits sans marque

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Stratégies de vente au détail (suite)	*L'élève devrait :* • explorer et donner des exemples de *stratégies de prix* qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : – la fixation du prix du lot – la fixation du prix unitaire sur les rayons – la fixation des prix de dépôt – la section des soldes;	Trois pour un 1 $
	• explorer et donner des exemples de *stratégies de service* qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : – heures d'ouverture – exploitation de franchise : fiable et cohérente – programme de récompense : points, Air miles – livraison, emballage des cadeaux, installation ou réparation – satisfaction garantie;	
	• explorer et donner des exemples de *stratégies d'emplacement* qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : – la taille du magasin – l'aménagement du magasin : les articles les plus en demande sont placés autour du périmètre du magasin; – utilisation de l'éclairage direct pour présenter les articles;	«Grand» implique qu'il a beaucoup à offrir; «petit» implique qu'il est spécialisé et reconnaissable. Par exemple les légumes dans un supermarché
	• explorer et donner des exemples de *stratégies de promotion* qui sont utilisées pour augmenter les ventes, ce qui inclut entre autres : – l'aspect visuel : les vitrines et les étalages de points de vente – les affiches et les publicités placées dans tout le magasin qui correspondent aux campagnes publicitaires dans les médias et les complètent – les écriteaux indiquant les rabais ou les soldes en cours – l'emballage et l'étiquetage.	Les étalages de points de vente comprennent les soldes des extrémités du comptoir (des conteneurs), la fixation du prix du lot, les produits en étalage à prix réduits (ou articles correspondants). Emballages attrayants, noms de marques tels que «Choix santé»
Carrières et possibilités d'emplois	• faire une recherche sur les possibilités de carrières disponibles sur le marché du travail, dans le domaine de la gestion et du marketing; • identifier les carrières selon ses intérêts dans le domaine de la gestion et du marketing.	Vente au détail, vente en gros, fabrication, publicité, etc.

MODULE GEM102 : **SERVICE DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE**

Niveau : **Introduction**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Aucun**

Paramètres du module : **Le labo magasin de l'école est recommandé, mais n'est pas obligatoire.**

Servir le client est l'objectif central du marketing et le service joue un rôle déterminant dans le succès de toute entreprise ou organisme engagé dans la vente au détail. Ce module donne aux élèves un aperçu du milieu de la vente et des activités connexes, ce qui comprend la sollicitation en vue de la vente d'un produit ou de la promotion.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier et décrire :** – **comment les détaillants ciblent leurs marchés** – **une variété de comportements des consommateurs**	• la production d'un portfolio du consommateur qui comprend : – une description des marchés-cibles, incluant les consommateurs, les données démographiques et le portrait psychographique pour un produit, un détaillant et une entreprise de service – l'analyse d'au moins cinq publicités tirées de journaux et/ou de revues et un compte rendu de l'utilisation de cinq différentes motivations d'achat – l'identification de trois récents achats réalisés en notant : • si c'était un désir ou un besoin • les facteurs qui ont motivé chaque achat – la description du concept AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action) et la façon dont il est utilisé pour stimuler l'achat. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Portfolio du client, GEM102-1* *Norme de 1 pour chaque activité*	30
• **démontrer des techniques efficaces de vente au détail et de service, en tant que :** – **préposé à la vente au détail ou un fournisseur de service** – **caissier**	• une performance efficace dans une simulation de vente au détail, ou dans une situation réelle de travail comprenant à la fois des activités de vente et des activités connexes. ***Matériel d'évaluation*** – *Évaluation des techniques de vente d'un commis vendeur, GEM102-2* – *Évaluation du poste de travail d'un caissier, GEM102-3* *Norme de 3 pour chaque activité*	60

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier ses intérêts personnels et les relier aux possibilités de carrières dans le domaine des ventes au détail**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Connaissance du consommateur	*L'élève devrait :* • déterminer et décrire les composantes du marché-cible – les participants - acheteurs, utilisateurs et influenceurs – la démographie - âge, sexe, revenu, lieu géographique, éducation, origine technique et cadre économique – la psychographie - styles de vie qui incluent l'attitude, les intérêts et les habitudes; • identifier les marchés-cibles pour différents produits et/ou services.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Comportement des consommateurs	• décrire les besoins fondamentaux et en donner plusieurs exemples;	
	• décrire les «nécessités» secondaires et en donner plusieurs exemples;	
	• comparer les achats récents et indiquer si c'étaient des besoins ou des nécessités;	
• Motivation d'achat	• décrire la théorie de la hiérarchie des besoins de Maslow et identifier les achats correspondants à chaque niveau;	L'accomplissement de soi, l'estime, l'apparence, la sécurité, l'aspect physique
	• identifier et donner des exemples de : – motifs d'achat rationnels – motifs d'achat émotionnels;	La qualité, le prix, l'utilité L'amour, la fierté, la peur
	• identifier ses propres motivations d'achat lors de ses achats récents;	
• Influences	• expliquer l'influence du revenu sur les achats;	Le revenu personnel disponible; le revenu discrétionnaire
	• discuter de la façon dont la publicité influence les habitudes d'achats du consommateur;	La persuasion et l'information
	• décrire le concepts AIDA (**A**ttention, **I**ntérêt, **D**ésir, **A**ction) et indiquer son lien avec le comportement du consommateur;	
	• identifier les influences sur les récents achats.	
Service de qualité : • Les qualités personnelles	• faire preuve de normes élevées d'hygiène personnelle, de style d'habillement et de propreté;	
	• faire preuve d'une bonne interaction avec : – clients – collègues de travail – superviseurs – fournisseurs;	Le sens des responsabilités, la loyauté, la coopération, la fiabilité
• Le rôle d'un commis aux ventes	• faire la différence entre le rôle d'un commis aux ventes et/ou celui d'un fournisseur de service et celui d'un vendeur;	Aider les clients plutôt que leur présenter des produits.
	• décrire ou démontrer la façon dont les commis aux ventes apprennent à connaître les produits;	Session de formation, exemples des autres employés, livres, représentants des ventes, étiquettes et emballage.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Service de qualité : (suite)	• donner un service de qualité à la clientèle en : – préparant les reçus ou la facture des achats – sachant faire affaires avec divers types de clients – répondant aux plaintes des clients ou lors de retours; • démontrer l'usage d'une approche appropriée (accueil, service et marchandises);	Dévoué, s'y connaît, est là juste pour regarder, indécis ou confus, pressé, de mauvaise humeur, qui sait tout
• Le rôle d'un caissier	• fournir un service de qualité à la clientèle en tant que caissier : – identifier et étiqueter diverses parties et fonctions de la caisse enregistreuse – utiliser le fonds de caisse et organiser les retraits d'argent liquide – opérer la caisse enregistreuse ou le tiroir-caisse – accepter les chèques et les cartes de crédit – préparer le change et le recompter encore en face du client – emballer les marchandises ou les mettre dans un sac – dire aurevoir au client – fermer et faire le bilan de la caisse enregistreuse – compléter avec précision un rapport financier de toute les transactions enregistrées – préparer un dépôt bancaire pour le magasin.	Utiliser les manuels de cette caisse. Utiliser le moins possible de pièces de monnaie et de billets.
Exécution d'activités connexes	• montrer qu'il peut suivre les politiques et les procédures du magasin; • montrer qu'il peut entretenir le magasin d'une manière convenable; • garder des rayons bien garnis de marchandises; • participer à la préparation des campagnes publicitaires telles que la commercialisation visuelle.	Par exemple, la sécurité, la conduite de l'employé Les affiches et étalages internes et externes, les planchers, les comptoirs et les rayons La rotation des marchandises du stock Les élèves participent à la construction et au maintien des étalages planifiés d'avance, ou participent à la préparation des campagnes publicitaires comme projet de classe.
Prospection des carrières	• faire une recherche sur une variété de carrières possibles dans l'industrie de la vente au détail; • identifier les carrières qui l'intéressent dans l'industrie de la vente au détail.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM103 : STRATÉGIES DE COMMUNICATION I

Niveau : **Introduction**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de l'information**

Préalable : **Fonctionnement du poste de travail (INF201; recommandé)**
Saisie sur clavier I (INF102; recommandé)

Paramètres du module : **Avoir accès à un poste de travail doté d'un ordinateur**

Ce module est destiné à améliorer les habiletés de l'élève en communication professionnelle, orale ou écrite. Celles-ci sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction administrative et de composition à l'ordinateur lorsqu'il s'agit de rédiger des notes de service, d'envoyer un message par courrier électronique et de composer des lettres d'affaires.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **démontrer l'utilisation de méthodes de rédaction de la correspondance incluant :** – **la pré-rédaction** – **la rédaction** – **la révision** – **la correction du texte**	• projet sur la rédaction de correspondance portant sur la planification, la composition, la révision et la correction de texte d'au moins : – deux notes de service – deux messages sous forme de courrier électronique (envoi et réponse) – une lettre d'affaires privée (ex. : une lettre de plainte rédigée par un client) – une lettre d'affaires se rapportant à un sujet particulier. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Stratégies de communication - projet de rédaction, GEMCOM-2* *Norme de 1 pour chaque activité*	70
• **avoir des manières appropriées quand on a affaire à des interlocuteurs :** – **face à face** – **au téléphone**	• des jeux de rôle qui comportent au moins deux scénarios de communication, l'une face à face et l'autre par téléphone. Montrer des preuves de bonnes manières au téléphone lorsqu'il répond aux appels ou lorsqu'il en fait et ce, tout au long et à la suite de la conversation. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Stratégies de communication - simulation, GEM103-1* *Norme de 1 pour chaque activité*	20

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier ses intérêts personnels et les relier à des possibilités d'emplois qui nécessitent l'application de stratégies de communication efficaces**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Planifier pour écrire des documents d'affaires	• identifier et décrire les différents types de documents d'affaires : – des notes de service – des messages envoyés par courrier électronique – des lettre d'affaires privées – des lettres d'affaires – des rapports informels sur l'entreprise – des rapports formels sur l'entreprise – des devis et des communiqués de presse; • énumérer et examiner les étapes dans le processus de rédaction : la pré-rédaction, la composition, la révision et la correction du texte;	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Planifier pour écrire des documents d'affaires (suite)	*L'élève devrait :* • décrire les stratégies suivies lors de la rédaction de documents d'affaires : – identifier l'idée principale – identifier les destinataires – déterminer le genre de document dont il est question (lettre, note de service) – préparer le message en énumérant les points principaux – disposer les idées en une suite logique; • réviser les règles de base de structure de phrases, de grammaire, d'orthographe et de ponctuation.	
Rédiger des notes de service efficaces	• déterminer et utiliser les stratégies de *pré-rédaction* lorsqu'on prépare des messages sous forme de courrier électronique ou de notes de service : – être bien organisé – en venir à l'idée maîtresse rapidement – donner une information précise – indiquer des actions spécifiques; • choisir un format avant d'écrire une note de service ou un message sous forme de courrier électronique; • composer la première ébauche d'un mémo en utilisant un programme de traitement de texte ou un gabarit; • identifier et utiliser les stratégies de révision (ex. : contrôler la concision, le langage vif et la clarté); • identifier et utiliser les stratégies de *correction de texte* : – vérifier la véracité des faits, l'exactitude des dates, des noms, des nombres et des informations statistiques; – vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et le format.	
Rédiger des lettres d'affaires efficaces	• différencier une lettre d'affaires privée d'une lettre d'affaires; • décrire les différentes fonctions d'une lettre d'affaires : – vendre des produits ou des services – commander du matériel ou demander une information – répondre aux questions et aux doléances des clients – accroître la clientèle – servir de document d'archives – servir de contrat écrit;	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Rédiger des lettres d'affaires efficaces (suite)	*L'élève devrait :* • identifier et utiliser les stratégies de *pré-rédaction* lors de la préparation des lettres d'affaires privées ou des lettres d'affaires : – identifier l'objet et les destinataires – identifier tous les détails à inclure – faire toute la recherche nécessaire – organiser la lettre en se servant des formules classiques de correspondance – énumérer les détails de la lettre dans l'ordre voulu; • choisir le format de lettre voulu avant de commencer sa rédaction; • *composer* la première ébauche de la lettre en utilisant un programme de traitement de texte et en incluant l'introduction, le corps de la lettre et la conclusion; • identifier et utiliser les stratégies de *révision* pour une lettre d'affaires;	Par exemple, la formule AIDA : Attention, Intérêt, Désir, Action
	• identifier et utiliser les stratégies de *correction de texte* : – vérifier la véracité des faits, l'exactitude des dates, des noms, des nombres et des informations statistiques – vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et le format.	
Communication orale efficace en gestion des affaires	• décrire les stratégies efficaces en communication orale utilisées en affaires; • discuter de l'importance d'un langage non-verbal; • se familiariser avec les bonnes manières au téléphone pour répondre aux appels ou pour en initier et ce, tout au long et à la suite de la conversation; • pratiquer la façon de faire des présentations convenables en affaires.	Esprit ouvert, écoute attentive, réponse Le langage corporel
Prospection des carrières	• faire une recherche sur les possibilités de carrières dans le domaine de la communication d'affaires; • identifier ses propres intérêts, talents et expériences qui sont compatibles avec des carrières en communication d'affaires.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

NORMES DU PROGRAMME ET D'ÉVALUATION DES MODULES

NIVEAU INTERMÉDIAIRE

Dans les pages suivantes, nous décrivons les normes du programme et d'évaluation pour le niveau intermédiaire du domaine **Gestion et marketing**.

> Les modules du niveau intermédiaire aideront l'élève à acquérir des connaissances complémentaires, plus complexes que celles acquises au niveau introduction. L'élève aura ainsi une perspective élargie lui permettant d'entrevoir le grand éventail de possibilités de carrières qui s'offrent à lui dans le domaine Gestion et marketing

Module GEM201 : Gérer pour la qualité E.3

Module GEM202 : Promotion : publicité E.9

Module GEM203 : Promotion : étalages E.15

Module GEM204 : Opérations au détail E.21

Module GEM205 : Systèmes de bureau I E.27

Module GEM206 : Stratégies de communication II E.31

Module GEM208 : Gestion des dossiers I E.35

MODULE GEM201 : GÉRER POUR LA QUALITÉ

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion des affaires**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**

Paramètres du module : **Aucun**

Le rôle et les responsabilités de la gestion sont de coordonner toutes les ressources disponibles afin d'aboutir à des résultats de qualité supérieure. Ce module offre aux élèves une occasion de développer des habiletés de base en gestion.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **énumérer les systèmes et les stratégies de gestion de la qualité**	• une présentation ou un rapport portant sur : – le rôle des clients, des employés et des gérants dans «la gestion pour la qualité» – le rôle des équipes et de la collaboration – la prise de décisions des organismes de gestion de la qualité – la façon de mesurer la qualité. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Gestion de la qualité, GEM201-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	10
• **analyser le rôle des gérants et des stratégies utilisées dans le but d'améliorer la qualité**	• une analyse de quatre études de cas en utilisant des vidéos, des articles de revues, des livres et/ou des coupures de journaux. Parler des stratégies utilisées par les gérants pour planifier, organiser, diriger, contrôler et communiquer afin d'améliorer la qualité. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Rôle des gestionnaires, GEM201-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	30
• **appliquer les systèmes et les stratégies de gestion**	• un rapport analytique sur la gestion qui identifie un domaine ayant besoin d'être amélioré, définit le problème, clarifie les buts/la raison d'être du changement à apporter au système, développe des stratégies de changements, planifie les changements, met en œuvre et contrôle les changements. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Rapport sur une analyse de gestion, GEM201-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	30

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **effectuer une recherche sur un système de gestion existant et ses effets sur l'organisme qui l'applique**	• une révision critique d'un système de gestion existant qui contient un résumé des pratiques, incluant une vue d'ensemble, des stratégies, les pour et les contre et les points de vue personnels concernant le système. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Révision critique, GEM201-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	20
• **identifier ses intérêts personnels et les relier aux possibilités de carrières en gestion**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières complets*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes et stratégies de gestion de la qualité	*L'élève devrait :* • examiner le rôle du client dans la gestion pour la qualité; • examiner le rôle des employés de première ligne dans la gestion pour la qualité; • examiner le rôle des gérants dans la gestion pour la qualité; • décrire la façon efficace d'exploiter des groupes ou des équipes; • décrire le processus de prise de décisions lorsqu'on travaille en équipe; • faire une recherche sur la façon de mesurer la qualité.	La planification, l'organisation, la direction, le contrôle, la communication La grandeur (ou la nature) de l'équipe, le rôle du dirigeant de l'équipe, la décision de l'équipe La «fin de la production par opposition à la production en cours»
Stratégies de planification	• faire une recherche sur *la planification* en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance de planifier pour la qualité en : – établissant les objectifs – développant un énoncé de mission et en se fixant des buts – déterminant la façon dont les objectifs seront atteints; • comparer la planification au niveau de la gestion et la planification au niveau de l'équipe; • discuter des similarités et des différences entre la prévision intuitive et la planification aux trois étapes de gestion (stratégique, tactique, opérationnelle); • expliquer pourquoi la planification d'urgence est vitale.	La part de la croissance du marché, le profit, la responsabilité sociale La création d'une vision Coordonner les ressources, le personnel, les finances, l'information, les matériaux, l'infrastructure de l'organisme et déterminer quelles activités sont requises.
Stratégies d'organisation	• faire une recherche sur *l'organisation* en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance d'organiser pour la qualité; • différencier «diriger» et «faciliter»; • discuter la façon dont les personnes qui travaillent pour un objectif commun peuvent être organisées pour être plus efficaces; • décrire et donner des exemples : – d'organigramme – de contrôle centralisé par opposition au contrôle décentralisé; • le pouvoir, l'autorité, la responsabilité, la fiabilité et la délégation.	Identifier qui est concerné, qui est responsable, quelles ressources sont nécessaires et comment la chaîne de communication sera faite. Le synergisme

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Stratégies de direction	*L'élève devrait :* • faire une recherche sur *le leadership* en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance de la gestion pour contrôler la qualité; • décrire les différents styles de leadership; • comparer «contrôler» et «donner des responsabilités»; • expliquer la façon dont le «pouvoir» est acquis et utilisé, et le lien qui existe entre «pouvoir» et «autorité»; • discuter des motivations et des facteurs qui influencent les niveaux de motivation de l'individu : – les différences personnelles (attitudes, besoins) – les caractéristiques de l'emploi (la tâche et son importance, le niveau d'habiletés, l'autonomie, la rétroaction et la communication) – les politiques et pratiques de l'organisation (les règlements, les récompenses intrinsèques et extrinsèques); • décrire comment les dirigeants efficaces amènent les autres à : – partager des influences et à motiver des individus – harmoniser leurs propres aspirations aux objectifs de l'organisation – utiliser l'intuition, l'anticipation des changements, l'évaluation et l'intervention – partager la vision qui est l'identification de différentes ou meilleures voies pour poursuivre les activités – savoir reconnaître leurs propres forces et faiblesses; • comparer les types de groupes existant dans une organisation et expliquer la façon dont le développement de groupe ou ses processus peuvent être encouragés.	Qu'est-ce qui différencie un dirigeant d'un gérant? Autoritaire, démocratique Par exemple, la planification en équipe, la collaboration, la prise de décisions concertée
Stratégies de contrôle	• faire une recherche sur *le contrôle* en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance du contrôle de la qualité; • expliquer comment la technologie peut être utilisée pour contribuer au contrôle des données, de l'information et des activités de l'organisation; • parler en détails des aspects éthiques de la surveillance et du contrôle des employés.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Stratégies de communication	*L'élève devrait :* • faire une recherche sur la *communication* en tant qu'une des fonctions essentielles de la gestion et fournir plus de détails sur l'importance de communiquer pour la qualité : – le lien entre la communication, l'action et la qualité des résultats; • identifier les sources de conflit et de stress; • décrire la façon dont un gérant peut résoudre efficacement une situation conflictuelle.	Coordonner ce qui se passe entre les gérants et les travailleurs subalternes.
Application des systèmes et des stratégies de gestion pour le contrôle de la qualité	• utiliser les systèmes et les stratégies de gestion pour le contrôle de la qualité dans un environnement de groupe; • faire une évaluation des systèmes et des stratégies de gestion communs qu'appliquent les gérants pour stimuler la croissance de la qualité.	Par exemple, la gestion du changement, les organisations intelligentes, la restructuration, la diminution des effectifs, la refonte, la bionomie
Prospection des carrières	• faire une recherche sur les possibilités de carrières dans le domaine de la gestion; • identifier les intérêts et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en gestion.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM202 : PROMOTION : PUBLICITÉ

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**

Paramètres du module : **Avoir accès à un lecteur de cassettes avec microphones et à un caméscope pour la publicité radiophonique et télévisée. Un poste de travail informatisé ayant un logiciel de création graphique est recommandé pour la publicité imprimée.**

Le processus publicitaire implique obligatoirement une communication par le biais des médias afin d'établir la reconnaissance permanente d'un produit ou d'un commanditaire par le grand public. Ce module est une introduction aux voies de communication, aux stratégies de livraison et aux médias publicitaires pouvant être utilisés pour informer les clients potentiels sur les biens et services qui se trouvent sur le marché.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **décrire les principes impliqués dans le processus publicitaire et appliquer ces principes aux médias écrits et électroniques**	• un examen sur les concepts composé de questions touchant les principes tels que : – la définition des annonces et de la publicité – les sujets controversés, les lois, les régulations et l'éthique en publicité – l'identification et le choix des marchés cibles – les objectifs de la publicité – les exemples de la publicité sectorielle (locale, régionale, nationale et internationale) – les médias : avantages et désavantages de chaque type de média en tenant compte des coûts à défrayer (médias écrits et électroniques). ***Matériel d'évaluation*** – *Questions d'examen préparées par l'enseignant* *Norme : 60 % de bonnes réponses*	10
• **effectuer une recherche et rédiger un rapport des concepts de base des médias électroniques**	• une présentation ou rapport portant sur au moins trois des sujets suivants : – les types de médias électroniques – le rôle du Conseil de la Radiodiffusion et des Télécommunications Canadiennes (CRTC) – un aperçu historique sommaire sur la radio et la télévision – les types de régime de propriété des deux instruments médiatiques : la radio et la télévision – des exemples de postes de radio et de réseaux de télévision locaux et le genre d'audience qu'ils attirent.	10

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :* ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : Aperçu sur un média électronique, GEM202-4* *Norme de 2 pour chaque activité*	
• **évaluer les publicités pour chaque type de média (presse écrite, radio, télévision)**	• une évaluation d'une trousse publicitaire contenant une collection de trois annonces pour chaque type de média (presse écrite, radio et télévision) qui comprend : – le genre de média, le marché cible et l'objectif – une utilisation efficace de chaque composante ou des techniques de production – la façon dont le concept AIDA (**A**ttention, **I**ntérêt, **D**ésir, **A**ction) a été utilisé. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Évaluer une publicité imprimée, GEM202-5* – *Activité d'évaluation : Évaluer une publicité radiophonique et télévisée, GEM202-6* *Norme : évaluer trois publicités de chaque média, toutes les parties sont complétées*	20
• **concevoir et créer une publicité promotionnelle efficace en employant deux des outils médiatiques suivants :** – **presse écrite** – **télévision** – **la radio**	• un projet comprenant : – une pré-planification de la publicité en utilisant des ébauches comme brouillon, un scénario de publicité à radiodiffuser ou un scénario-maquette – une ébauche finale – une présentation d'annonces publicitaires – une auto-évaluation d'annonces originales. ***Matériel d'évaluation*** – *Guide d'évaluation : Évaluation d'une publicité imprimée originale, GEM202-1* – *Guide d'évaluation : Évaluation d'une publicité radiophonique originale, GEM202-2* – *Guide d'évaluation : Évaluation d'une publicité télévisée originale, GEM202-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	50

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier ses intérêts personnels et les relier aux possibilités de carrières en gestion**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières complets*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociales au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Le processus publicitaire	• expliquer ce qu'est la publicité et sa raison d'être;	Pour avoir du temps supplémentaire pour compléter ce module, utiliser un module d'Adaptation au travail.
	• établir la différence entre publicité et annonce publicitaire;	Rassembler toute une gamme de publicités et de petites annonces afin de mettre sur pied une trousse ou un album de coupures de journaux.
	• faire un débat sur diverses critiques, controverses, lois et éthiques en rapport avec l'annonce publicitaire;	Stéréotypes basés sur le sexe, publicités mensongères et règlements

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
• marché cible	• donner des exemples illustrant une diversité de marchés cibles pour les genres d'annonces publicitaires suivants : – produits de consommation – services de consommation – produit d'entreprise – service aux entreprises – publicité d'opinion institutionnelle;	Qui l'achètera, quand, et où? Est-ce que les caractéristiques des produits ou services sont transformés en avantages pour la clientèle?
• objectifs	• discuter des divers objectifs que se fixent les commerçants lorsqu'ils formulent leurs campagnes publicitaires;	Par exemple, attirer de nouveaux clients et les informer sur de nouveaux produits et services disponibles.
• marché géographique	• trouver des exemples spécifiques de stratégies promotionnelles d'ordre géographique : – local – régional – national – international;	Par exemple, de petites entreprises locales qui font une publicité locale par opposition à des corporations qui, elles, font leur publicité à l'échelle nationale.
• médias	• identifier et donner des exemples des divers médias tels que la presse écrite et les médias électroniques; • discuter des avantages et des désavantages de chaque instrument médiatique; • comparer les coûts au rendement du capital investi (l'audience par rapport au coût de la création/production et diffusion d'une annonce publicitaire).	
Création d'une annonce publicitaire imprimée	• discuter des étapes suivies dans la planification d'une annonce publicitaire imprimée : – type de presse écrite – énoncer l'objectif – déterminer l'audience cible – choisir la motivation d'achat (utiliser le «USP»); • identifier et analyser chaque composante d'une publicité imprimée : – les bordures ou limites – le(s) titre(s) ou point(s) saillant(s) – l'illustration ou le graphique – la copie – le logo (ou signature);	USP voulant dire : Unique selling point

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Création d'une annonce publicitaire imprimée (suite)	*L'élève devrait :* • démontrer l'importance de : – l'utilisation des bordures – l'utilisation des blancs – l'utilisation d'une variété de grandeurs et de types de caractères d'imprimerie – l'emplacement des différentes composantes; • présenter et évaluer une annonce publicitaire imprimée originale.	L'utilisation du concept AIDA : attirer l'**A**ttention, créer l'**I**ntérêt, stimuler le **D**ésir, inciter à l'**A**ction.
Aperçu sur les médias électroniques	• discuter des sortes de publicités radiophoniques et télévisées; • décrire le rôle du CRTC; • explorer l'historique de la radio et de la télévision; • expliquer les genres de régimes de propriété et de programmation dans le domaine de la radio et de la télévision; • identifier les divers postes de radio disponibles à des auditeurs de votre entourage immédiat; • décrire les types de stations de télévision : – affiliée à un réseau – propriété d'un réseau – indépendante; • rechercher d'autres moyens de publicité tels que la câblodistribution, la télévision payante, les vidéocassettes enregistrées, les satellites et le publireportage.	Radio, télévision
Publicité radiodiffusée	• analyser le système d'annonces publicitaires à la radio en prenant soin d'indiquer : – les créneaux dans la programmation régulière de la radio – l'efficacité de la publicité; • identifier et calculer le coût des annonces publicitaires à la radio à divers créneaux; • identifier les éléments qui entrent en jeu lors de la préparation d'une publicité radiophonique; • démontrer l'utilisation des techniques de production radiophoniques lors de la planification et de la production d'une publicité radiophonique; • présenter et évaluer une publicité radiophonique originale.	L'utilisation du concept AIDA : attirer l'**A**ttention, créer l'**I**ntérêt, stimuler le **D**ésir, inciter à l'**A**ction. Analyser les publicités radiophoniques, ex. : type de scénario, en direct ou enregistré, longueur, répétition et voix.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Publicité télévisée	*L'élève devrait :* • analyser des annonces publicitaires à la télévision en prenant soin d'indiquer : – les créneaux où ces annonces passent à l'écran – l'efficacité de la publicité; • identifier et calculer le coût des annonces publicitaires à la télévision à divers créneaux; • démontrer l'utilisation des techniques de production télévisée lors de la planification et de la production d'une annonce publicitaire à la télévision : – préparation d'un scénario-maquette – utilisation de l'équipement; • présenter et évaluer une annonce publicitaire personnelle à la télévision.	L'utilisation du concept AIDA : attirer l'**A**ttention, créer l'**I**ntérêt, stimuler le **D**ésir, inciter à l'**A**ction. Types de camescope et durée de la prise d'images, éclairage, séquence de production.
Prospection des carrières	• faire une recherche sur les possibilités de carrières dans le domaine de la publicité imprimée, radiophonique et télévisée; • identifier les intérêts, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en publicité imprimée, radiophonique et télévisée.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM203 : **PROMOTION : ÉTALAGES**

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de marketing**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**

Paramètres du module : **Aucun**

Le plan visuel de la commercialisation est ce qui facilite la vente des marchandises. Les élèves se familiarisent avec différents types de commercialisation sur le plan visuel, avec la façon de construire des étalages qui attirent le plus l'attention et avec la manière d'évaluer des exemples de commercialisation visuelle.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier et expliquer les concepts de base de commercialisation visuelle**	• une trousse d'étalages, contenant des exemples d'affiches de diagrammes, de photos et/ou de vidéocassettes sur les concepts de commercialisation visuelle suivants : – objectifs et type de commercialisation visuelle – éléments, principes et directives. ***Matériel d'évaluation*** – *Guide d'évaluation : Manuel de commercialisation visuelle, GEM203-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	20
• **créer une collection d'idées de commercialisation visuelle pour une année civile**	• une planification annuelle de commercialisation visuelle pour une entreprise. Un minimum de huit idées de plan d'étalage qui représentent un plan de commercialisation pour l'année civile. Les idées en question doivent incorporer le type d'étalage ou d'affichage, le thème, la marchandise, les accessoires, les fournitures à utiliser et une représentation schématique illustrant les éléments et les principes de design appliqués. ***Matériel d'évaluation*** – *Guide d'évaluation : Planification annuelle de commercialisation visuelle, GEM203-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	20

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **concevoir et assembler un étalage de marchandises**	• la réalisation d'un étalage à l'intérieur et/ou à l'extérieur pour un organisme ou une entreprise donnée. ***Matériel d'évaluation*** – *Guide d'évaluation : exemple de commercialisation visuelle, GEM203-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	40
• **évaluer diverses formes de commercialisation visuelle**	• une évaluation d'au moins trois présentations visuelles qui illustrent les techniques de design. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Évaluation d'une présentation visuelle, GEM203-4* *Norme : trois évaluations complétées*	10
• **identifier ses intérêts personnels et les relier aux possibilités de carrières en commercialisation visuelle**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières complets*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problème et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Commercialisation visuelle	• décrire ce qu'est la commercialisation visuelle et donner des exemples, illustrations et/ou des photos de divers étalages et/ou de présentations visuelles;	Liens avec le domaine de la Mode
• Objectifs	• expliquer comment les étalages ou les présentations visuelles peuvent influencer la clientèle : – l'accessibilité – attirer l'attention – varier les thèmes des vitrines – environnement plaisant du magasin – une identification rapide et simple du produit – une porte d'entrée attrayante – renforcer l'image du magasin – encourager des présentations de produits;	Les termes étalage et présentation visuelle ont le même sens. Les détaillants utilisent les deux termes; en général le terme étalage est de plus en plus remplacé par présentation visuelle
• Types	• examiner divers types d'étalages ou d'affichages et en donner des exemples : – intérieur : (ouvert - sur étagère de gondole, sur rayons, sur étagères, sur rebord, sur plate-forme; fermé - en vitrine, encadrement-boîtage, des étalages architecturaux ou assemblés) – extérieur (fermé, semi-fermé, ouvert) – la saison (l'avant-saison, les promotions, les soldes);	Évaluer l'efficacité des étalages de plusieurs magasins de ventes au détail.
• Idées d'exposition	• indiquer comment les étalages intérieurs peuvent être coordonnés avec ceux des vitrines;	
	• discuter de la façon de générer des idées de commercialisation visuelle;	Thème des vacances, événements d'actualité, d'autres expositions, faire un remue-méninges avec les autres élèves.
	• produire une liste d'idées d'étalages pour une variété d'événements et de thèmes.	
Étalagisme • Éléments	• identifier et discuter les éléments du design en ce qui a trait à la commercialisation visuelle : – l'utilisation des lignes : verticales, horizontales, courbes et diagonales – l'utilisation des formes : géométriques, organiques, positives et négatives – l'utilisation des couleurs : terminologie, projets, humeurs – toile de fond – l'utilisation de l'espace tridimensionnel – l'utilisation du poids, de la grandeur et de la texture;	Tenir compte des liens avec le domaine du Design et de la Technologie des communications. Les accessoires par rapport aux marchandises, le premier plan par rapport à l'arrière-plan.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
• Principes	*L'élève devrait :* • identifier les principes du design et leur rapport avec la commercialisation visuelle : – les motifs : interface, escaliers, gradation, pyramide, zigzag, répétition, radiation – équilibre formel et informel – harmonie et contraste – rythme – proportion – mise en relief – unité.	
Création des étalages • Directives • Planification et création	• appliquer certains principes ou directives lors de la création d'une exposition : – utiliser le concept **GARS** (Garde-le simple) – tenir compte de l'opinion du client – utiliser l'éclairage pour mieux mettre en relief l'étalage – utiliser les accessoires pour mettre en relief les marchandises et le thème que l'on veut illustrer; • appliquer les étapes de la planification d'une exposition : – identifier l'objectif – choisir le thème, les marchandises et l'emplacement – calculer le coût de l'assemblage d'un étalage – rassembler les matériaux et les fournitures nécessaires – préparer l'emplacement de l'exposition, les marchandises et les accessoires à exposer – construire l'étalage – entretenir l'étalage.	Les accessoires peuvent être fabriqués, achetés ou empruntés. Utiliser et fabriquer diverses sortes d'accessoires. Nettoyer les vitrines, l'arrière-plan et le plancher; ranger les marchandises en ordre et les tenir propres, maintenir les accessoires en bon état et les réparer s'il le faut, entretenir les appareils d'éclairage.
Évaluation des étalages	• évaluer l'efficacité de l'étalage : – l'emplacement – le design – le thème – l'impact/l'aspect attrayant; • faire des recommandations concernant des changements possibles dans le processus de création des présentations et dans l'étalage même.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Prospection des carrières	*L'élève devrait :* • faire une recherche sur la gamme de possibilités de carrières en commercialisation visuelle; • identifier les intérêts, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en commercialisation visuelle.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM204 : OPÉRATIONS DE DÉTAIL

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**

Paramètres du module : **Aucun**

Les politiques et les procédures concernant l'achat, la réception, le stockage et la vente des marchandises sont nécessaires dans un magasin de détail afin de s'assurer que les marchandises sont disponibles en quantité suffisante, au bon moment et à bon prix. Les élèves auront l'occasion d'observer des opérations typiques, mais en dehors d'un magasin ordinaire et en l'absence de clients. Le magasin de l'école offre aux élèves une excellente mise en situation de la plupart des concepts de ce module.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **faire une recherche et un rapport sur les principes et les méthodes de vente au détail**	• une recherche sur les principes et les méthodes utilisées sur le marché, incluant la vente et le service, le crédit et le recouvrement, la sécurité des magasins, les ressources humaines et la tenue des livres. ***Matériel d'évaluation*** – *Processus de recherche : Principes et méthodes de vente au détail, GEM204-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **agir comme un acheteur lors de l'achat des marchandises et démontrer les procédures de commande**	• une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : – identifier les fournisseurs et les produits à commander – identifier les étapes du cycle d'une mode et/ou d'un produit – évaluer au moins deux fournisseurs en ce qui a trait à la qualité, la quantité, le prix et la livraison de différents produits – déterminer les marchandises à commander – préparer un bon de commande en se basant sur le choix offert par le fournisseur et sur des quantités suffisantes d'approvisionnement. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services, GEM204-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	15

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **développer un système à utiliser après la réception des marchandises**	• une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : – compléter les procédures du quai de déchargement – vérifier les marchandises en utilisant différentes méthodes de vérification (ex. : directe, aveugle, de la qualité et ponctuelle) – marquer les produits – assurer le stockage en magasin et en entrepôt. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services, GEM204-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **vérifier et payer les factures**	• une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : – vérifier l'exactitude des factures – calculer les dates d'échéance – calculer les rabais et le prix net des factures – faire le relevé des paiements dans le livre de caisse – payer les factures par chèque. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services, GEM204-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **décrire les stratégies de d'établissement des prix utilisées par les détaillants**	• une activité pratique de simulation de vente au détail qui consiste à : – calculer les augmentations du prix des marchandises en se basant sur les divers coûts et sur le marché de détail – calculer les diminutions des prix – calculer le seuil de rentabilité – déterminer les règles d'établissement des prix – étiqueter des marchandises. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Établissement des prix et contrôle des produits et services, GEM204-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	15

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **démontrer l'utilisation efficace des systèmes et stratégies de contrôle des marchandises**	• l'exécution et l'évaluation d'un système d'inventaire qui consiste à : – un décompte et le calcul des marchandises en stock en utilisant une des méthodes d'inventaire («peps», «deps», ou «permanent») – préparer une feuille d'inventaire – évaluer la rotation des stocks – assurer l'entreposage en magasin et en entrepôt – recommander des procédés destinés à améliorer le système. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Établissement des prix et contrôle de produits et services, GEM204-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **identifier ses intérêts personnels et les relier aux possibilités d'emplois en opérations de détail dont l'achat, la réception, le stockage, l'approvisionnement et le paiement des marchandises**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme de 2 pour chaque activité*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes et stratégies des magasins	*L'élève devrait :* • examiner les politiques de magasin concernant : – les ventes et les services – le crédit et son recouvrement – la sécurité du magasin – les ressources humaines – la tenue des livres de comptes du magasin.	
Systèmes et stratégies d'achat des marchandises	• décrire les tâches et les responsabilités de l'acheteur; • identifier la façon dont les marchandises sont classifiées : – catégorie de la marchandise : articles de consommation courante, produits de choc, articles de luxe et articles de base – les marques : nationales, privées, génériques; • identifier le cycle d'un produit et celui de la mode et en discuter; • effectuer une recherche sur les données/les listes : – sa source, sa réputation – la classification du produit, son prix et sa disponibilité, • utiliser un bon de commande et/ou une demande d'approvisionnement lors de l'achat des marchandises; • expliquer la signification des termes de livraison suivants et leur impact sur l'acheteur : – franco départ usine (FAB usine) – franco destination en port payé – prix FAB au point d'expédition.	Faire le lien avec Traitement de l'information : utilisation d'une base de données, d'un tableur.
Systèmes et stratégies de réception des marchandises	• discuter des principes et méthodes appliqués pour réceptionner les marchandises (réception, vérification, entreposage et stockage); • examiner quelles sont les actions ou les solutions auxquelles peut recourir un acheteur en cas de : – marchandise avariée ou cassée – substitution de marchandise ou qualité médiocre – marchandise excédentaire ou manquante – commande perdue ou mal classée.	Signature du bordereau de livraison ou du bordereau d'emballage pour vérifier le nombre de cartons livrés. Vérification directe par opposition aux vérifications indirectes («aveugles») contre les bons de commande et d'achat, les étiquettes de l'emballage ou les factures.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes de paiement des marchandises	*L'élève devrait :* • vérifier l'exactitude des factures; • identifier les divers types de rabais dont bénéficient les détaillants; • calculer la valeur des ristournes et la valeur nette des factures pour vos marchandises; • prendre note des transactions relatives aux marchandises reçues; • payer les factures par chèque ou par réquisition de chèque.	Transaction commerciale, argent liquide, etc.
Systèmes et stratégies d'établissement des prix et de marquage	• calculer la majoration du prix des marchandises en tenant compte des frais encourus et du prix de détail; • calculer le seuil de rentabilité; • identifier les types d'étiquettes de prix et discuter lesquels devraient être utilisés; • identifier l'information pertinente qu'il faut inclure sur l'étiquette prix (inclure les codes des frais encourus); • identifier la manière de diminuer le prix des marchandises; • calculer le taux de réduction du prix des marchandises; • décrire l'application et l'effet des politiques d'établissement des prix : – pénétration du marché (prix d'entrée bas) – écrémage du marché (prix d'entrée élevé) – comparable (normes compétitives) – flexible (un seul prix variable) – relative (niveau voulu).	Le prix au détail, les codes des coûts réels de la marchandise, le département, la saison d'achat, le vendeur
Systèmes et stratégies de contrôle des stocks	• identifier les différentes méthodes disponibles de contrôle des stocks; • démontrer l'utilisation de diverses méthodes; • expliquer et calculer la vitesse de rotation du stock; • discuter de différentes considérations du point de vue de l'acheteur quant au stockage et à l'entreposage lors de la livraison de marchandises : – magasin – stock de réserve – entrepôt.	Par exemple «premier entré premier sorti, PEPS», «dernier entré premier sorti, DEPS», «inventaire permanent»

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Prospection des carrières	*L'élève devrait :* • faire une recherche sur les possibilités de carrières en opérations de détail dont l'achat, la réception, le stockage, l'entreposage et le remboursement de la marchandises; • identifier les intérêts, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en opérations de détail.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM205 : SYSTÈMES DE BUREAU I

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Saisie sur clavier II (INF203)**
Traitement de texte II (INF204)

Paramètres du module : Accès à de l'équipement électronique de bureau

Les bureaux d'aujourd'hui sont dotés de technologies qui favorisent et facilitent la communication et maintiennent la productivité. Ce module met l'accent sur les stratégies et procédures courantes dans un contexte de bureau et sur les processus et protocoles de gestion ayant trait à l'équipement électronique, à l'acheminement du courrier et à la planification des voyages d'affaires.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **faire l'analyse d'un environnement de bureau particulier**	• un rapport qui comprend entre autres : – le nom de l'organisme et son organigramme – la logique qui sous-tend la façon dont un bureau est organisé – une explication sur la manière dont les tâches sont définies – comment le bureau met l'accent sur la qualité – les stratégies utilisées pour augmenter la productivité – l'identification et l'utilisation de l'équipement électronique. ***Matériel d'évaluation*** – *Processus de recherche : Systèmes de bureau I - environnement de bureau, GEM205-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	10
• **démontrer qu'il sait se servir de l'équipement électronique dans le cadre de contextes de bureaux**	• une expérience pratique dans un bureau réel ou fictif. Montrer de façon évidente l'utilisation efficace de trois appareils électroniques de bureau. ***Matériel d'évaluation*** – *Activités d'évaluation : Systèmes de bureau I - expériences pratiques, GEM205-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	40

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **développer des procédures de gestion des communications écrites**	• un guide administratif ou une expérience de travail portant sur l'acheminement du courrier écrit comprenant : – les stratégies et les procédures de planification et d'organisation du courrier d'arrivée et à expédier – la prise de décisions concernant les services postaux ou privés à utiliser pour au moins dix documents différents. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Systèmes de bureau I - communications écrites, GEM205-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	20
• **planifier un voyage d'affaires avec une agence de voyages**	• un projet de voyage qui consiste à élaborer un scénario de voyage d'affaires et à le planifier, c'est-à-dire : – rassembler toute l'information nécessaire – prendre des décisions concernant l'agence de voyage à choisir – les moyens de déplacement et/ou l'hébergement – prêter une attention spéciale aux voyages internationaux – préparer un itinéraire de voyage – préparer un budget et des demandes de remboursement. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Systèmes de bureau I - planification d'un voyage d'affaires, GEM205-4* *Norme de 2 pour chaque activité*	20
• **identifier ses intérêts personnels et les relier à des emplois de bureau**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme de 2 pour chaque activité*	10

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va : • **démontrer ses compétences de base.**	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :* • l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Contexte de bureau	• faire une recherche sur la façon dont les bureaux d'entreprises sont organisés quant à : – la structure organisationnelle – les priorités et/ou les orientations – le plan et la disposition;	Faire un choix parmi des bureaux de diverses grandeurs (ex. : une entreprise à domicile, une grande entreprise, un organisme communautaire, télé-travail); divers secteurs de l'économie (ex. : le pétrole, le secteur des services, l'immobilier, l'assurance, le secteur de la santé, les concessionnaires d'automobiles).
	• identifier les composantes d'un poste de travail : – matériel informatique – logiciels – télécommunications – ressources/références – ergonomie;	
	• décrire comment les activités de bureau constituent un engagement pour une gestion de la qualité : – entière attention vouée à la clientèle – précision, intégralité et simplicité – utilisation des références/méthodes de recherche;	
	• identifier et évaluer les stratégies qui augmentent la productivité personnelle : – la gestion du temps et du travail – l'établissement des priorités – la gestion des ressources;	Téléphones, photocopieuses, calculatrices, le courrier électronique, les télécopieurs, les dictaphones
	• identifier le genre d'équipement électronique couramment utilisé dans les bureaux.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Gestion de l'acheminement du courrier	*L'élève devrait :* • mener une recherche sur les stratégies et procédures des petites et grandes entreprises quant : – au traitement du courrier d'arrivée – à la préparation du courrier à expédier; • examiner les services postaux disponibles pour acheminer le courrier : – diverses catégories de courrier – les services spéciaux – autres services de messager (privé et porteur); • analyser les effets de la technologie électronique et des terminaux de télécommunication sur l'acheminement du courrier.	Ex. : courrier recommandé, livraison par exprès, etc.
Gestion de la planifications des voyages	• réunir l'information nécessaire pour la planification des voyages d'affaires; • faire des choix en ce qui concerne : – la façon de gérer les réservations d'engagements et de places d'avion – les moyens de transport – le logement; • décrire les démarches nécessaires lorsqu'on entreprend un voyage à l'échelle internationale; • préparer les budgets et les demandes de remboursement des voyages d'affaires; • préparer un itinéraire de voyages d'affaires.	Soi-même, agent de voyage, groupe de consommateurs
Profession-nalisme	• soigner son apparence et adopter une tenue vestimentaire appropriée au milieu du travail; • mener une recherche sur les problèmes relatifs à l'éthique et aux lois qui réglementent l'utilisation du matériel électronique de bureau.	Par exemple, la loi sur le droit d'auteur
Prospection des carrières	• faire une recherche sur différentes possibilités d'emplois relatifs au travail de bureau; • identifier ses intérêts, talents et expériences personnels ayant trait aux emplois de bureau.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM206 : STRATÉGIES DE COMMUNICATION II

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de l'information**

Préalable : **Traitement de texte I (INF103)**

Paramètres du module : **Accès à un poste de travail doté d'un ordinateur**

Ce module poursuit l'amélioration des stratégies de base en communication orale et écrite des élèves qui sont essentielles à toute gestion de l'information qui se veut efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur, en préparant des rapports d'affaires non officiels et des devis.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **critique informelle des rapports administratifs informels**	• une lecture suivie d'une critique portant sur au moins trois rapports informels dans un domaine qui l'intéresse et mettant l'accent sur les aspects suivants du contenu : l'organisation, la clarté, l'intégralité et la bonne utilisation de structures de phrases, la grammaire, l'orthographe et la ponctuation. Faire des suggestions sur la façon d'améliorer chacun de ces rapports. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Stratégies de communication - lecture et critique de rapports techniques, GEMCOM-1* *Norme de 2, toutes les réponses sont complétées*	15
• **démontrer les techniques d'utilisation des procédés de rédaction lors de la composition de rapports administratifs et de devis**	• la rédaction d'au moins deux rapports informels dans un domaine qui l'intéresse. Montrer, documents à l'appui, que les procédés de rédaction ont été scrupuleusement suivis lors de la préparation de ces rapports (pré-rédaction, rédaction, révision, correction de texte). ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Stratégies de communication - projet de rédaction, GEMCOM-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	70
• **faire un rapport oral en utilisant des stratégies de communication efficaces**	• une présentation orale d'une durée d'au moins cinq minutes sur un sujet donné. Montrer de façon évidente l'efficacité de ses stratégies de communication qui incluent aussi ses habiletés non-verbales. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Stratégies de communication - présentations orales, GEMCOM-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	15

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va : • **démontrer ses compétences de base.**	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :* • l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Préparatifs en vue d'écrire des rapports techniques	*L'élève devrait :* • examiner les types de situations d'entreprises qui nécessitent des rapports techniques : – un rapport de recherche, une analyse d'un problème particulier – une évaluation d'une situation existante ou d'une suite proposée – une réponse à une situation ou à un incident – un progrès en cours sur un projet à long terme – une soumission qui persuade le lecteur à adopter un changement; • établir la différence entre l'importance d'un rapport formel et celle d'un rapport informel dans les contextes d'entreprises : – situation – audience – détails de la recherche; • comparer les caractéristiques de la rédaction formelle et informelle, c'est-à-dire : – les styles de rédaction – la longueur et la présentation générale.	Faire un choix parmi des bureaux de diverses grandeurs (ex. : une entreprise à domicile, une grande entreprise, un organisme communautaire, télé-travail); divers secteurs de l'économie (ex. : le pétrole, le secteur des services, l'immobilier, l'assurance, le secteur de la santé, les concessionnaires d'automobiles).

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Rédaction de rapports informels efficaces	*L'élève devrait :* • identifier et utiliser les stratégies de *pré-rédaction* lors de la préparation de rapports informels : – identifier l'objectif – énumérer les points saillants du rapport – discuter des révélations de la recherche; • mettre en évidence les sections d'un rapport informel : – résumé – introduction – discussion – conclusion(s) – recommandations – annexes-tableaux, données complémentaires, diagrammes; • *faire une ébauche* d'un rapport technique en ayant recours aux stratégies suivantes : – écrire de manière impartiale – prouver le bien-fondé – être spécifique – préparer des annexes et les joindre au document; • identifier et utiliser les stratégies de *révision* telles que les questions suivantes : – est-ce que le rapport est bien centré? – est-ce que le rapport est complet? – est-ce que les conclusions et les recommandations concordent avec les révélations de la recherche? – est-ce que le rapport contient des incohérences ou des contradictions? • identifier et utiliser les stratégies de *correction de texte* : – vérifier la véracité des faits, l'exactitude des dates, des noms, des chiffres et d'autres informations statistiques – vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et le format.	Utiliser des programmes de traitement de texte et des modèles.
Communications orales	• donner des instructions orales en personne ou sous forme d'enregistrements, pour permettre à une autre personne de développer un plan pour accomplir une tâche donnée; • recevoir des instructions d'une autre personne ou sur bande magnétique et développer un plan d'action pour accomplir, compléter une tâche donnée; • faire une répétition d'un rapport oral ou écrit sur un sujet d'ordre financier, en utilisant des stratégies de communication orale efficaces.	

MODULE GEM208 : GESTION DES DOSSIERS I

Niveau : **Intermédiaire**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de l'information**

Préalable : **Aucun**

Paramètres du module : **Accès à un poste de travail doté d'un ordinateur avec logiciel de base de données, si ce module est complété à l'aide d'un équipement électronique**

Les particuliers et les organismes éprouvent le besoin de classer les informations de manière précise, accessible et sous un format pertinent afin de pouvoir prendre des décisions appropriées. Ce module offre une occasion de développer des habiletés de base en gestion des dossiers, pour un système de classement manuel des dossiers qui met l'accent sur des procédures d'encodage alphabétique.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier et décrire les concepts de base en gestion des dossiers et/ou de documents**	• un examen sur les concepts comprenant des questions relatives à la planification et l'organisation des systèmes manuels ou électroniques de classement et de gestion des dossiers et la création et l'utilisation manuelle ou électronique des systèmes de gestion des dossiers classés par ordre alphabétique. ***Matériel d'évaluation*** – *Questions d'examen préparées par l'enseignant* *Norme : 65 % de bonnes réponses*	30
• **démontrer ses capacités de planification, de création et d'utilisation d'un système de classement alphabétique et/ou d'un système de gestion des dossiers**	• un projet de gestion des dossiers (manuelle ou électronique) comprenant : – la planification et l'organisation d'un système de classement par ordre alphabétique – le répertoriage des documents – la concordance des documents – l'utilisation du système pour emmagasiner, récupérer et/ou manipuler des dossiers. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Projet de gestion des dossiers, GEM208-1* *Norme de 1 pour chaque activité et 65 % de précision*	60

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier ses intérêts personnels et les relier à des possibilités d'emplois en gestion des dossiers**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, le niveau d'études et/ou les qualifications exigées, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme de 2 pour chaque activité*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Principes de gestion des dossiers	*L'élève devrait :* • définir le terme «dossiers» et donner les raisons pour lesquelles on les garde; • identifier une diversité de systèmes de gestion des dossiers; • comparer un système manuel de classement des dossiers à un système de classement électronique; • faire une recherche sur les lois régissant l'utilisation des systèmes de gestion des dossiers et la façon d'y accéder; • identifier les problèmes éventuels associés aux systèmes de gestion des dossiers;	Le classement et la gestion des dossiers sont utilisés couramment tels que dans les magasins de location de vidéos ou dans les cliniques de médecins.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Principes de gestion des dossiers (suite)	*L'élève devrait :* • identifier les quatre principales méthodes de classement des dossiers (alphabétique, numérique, thématique, géographique); • faire une analyse des procédures appropriées utilisées pour créer un système de gestion des dossiers : – objectifs et buts – évaluation du type de système approprié (genre d'information à classer et meilleur format pour classer l'information) : • centralisé ou décentralisé • manuel ou électronique • méthode de classement – procédures d'utilisation du système (quels dossiers garder, qui les gardera, où les entreposer avant de les classer, quand s'en débarrasser).	La raison pour laquelle on garde des dossiers et on établit des systèmes de classement et de stockage de dossiers et/ou de documents.
Création d'un système de classement de dossiers et/ou de documents	• identifier les dossiers qui sont gérés alphabétiquement; • examiner les étapes à suivre lors du classement (inspection, indexation, tirage, codage et stockage); • décrire le rôle d'un système de renvois des documents; • s'exercer à l'utilisation des règles de classement par ordre alphabétique en faisant le répertoriage de divers dossiers et en les classant; • identifier et décrire le matériel de classement et les fournitures nécessaires à la création et au maintien d'un système de classement manuel efficace.	Si l'élève se sert d'une trousse d'exercices de classement, faire laminer les fiches et la correspondance. Il pourra ainsi écrire au crayon hydrosoluble lors du répertoriage et effacer ses notes pour permettre la réutilisation des fiches.
Stockage et contrôle de dossiers classés par ordre alphabétique	• classer de nouvelles données ou de nouveaux documents dans un système de classement de dossiers et/ou documents; • récupérer des dossiers d'un système de classement manuel; • analyser des stratégies pouvant permettre d'éviter un classement erroné ou une mauvaise gestion des dossiers.	
Prospection des carrières	• faire une recherche sur les possibilités d'emplois en gestion des dossiers; • identifier les intérêts, les talents et les expériences personnelles qui sont compatibles avec les carrières en gestion de dossier.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

NORMES DU PROGRAMME ET D'ÉVALUATION DES MODULES

NIVEAU AVANCÉ

Dans les pages suivantes, nous décrivons les normes du programme et d'évaluation pour le niveau avancé du domaine **Gestion et marketing**.

> Les modules du niveau avancé exigent des compétences supérieures préparant l'élève à entrer sur le marché du travail ou à accéder à un programme post-secondaire connexe.

Module GEM301 : L'organisation de l'entreprise F.3

Module GEM302 : L'entreprise au sein de l'économie canadienne F.9

Module GEM303 : L'entreprise au sein de l'économie mondiale F.13

Module GEM304 : Promotion : techniques de vente F.19

Module GEM305 : Distribution des biens et services F.25

Module GEM306 : Installation d'un magasin de vente au détail F.29

Module GEM307 : Systèmes de bureau II F.33

Module GEM308 : Stratégies de communication III : rédaction technique F.37

Module GEM309 : Gestion des dossiers II F.41

MODULE GEM301 : L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion des affaires**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**
Gérer pour la qualité (GEM201; recommandé)

Paramètres du module : **Aucun**

L'entreprise d'aujourd'hui doit créer un environnement compétitif à l'échelle mondiale afin de mener une concurrence acceptable sur les marchés. Dans ce module, les élèves explorent des structures organisationnelles, des théories de gestion et des organismes comme entités fonctionnelles. Les élèves sont encouragés à discuter et à développer leurs propres points de vue sur ce à quoi ressembleraient dans le futur des organismes prospères.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **effectuer des recherches et évaluer différents types de structures organisationnelles au moyen d'exemples locaux**	• la présentation d'organigrammes d'entreprises et d'organisations locales qui illustrent les quatre principales structures organisationnelles (fonctionnelle, mixte, géographique et matricielle); l'évaluation de chaque niveau de gestion et des canaux de communication de l'organisation. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise, GEM301-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **analyser les différentes théories de gestion et prévoir les tendances qui se développeront**	• l'analyse d'au moins trois théories de gestion en offrant un aperçu général, en précisant les points forts et les faiblesses, en décrivant les stratégies organisationnelles de chacune, en donnant son point de vue au sujet de la théorie qui semble la meilleure et en présentant sa propre analyse des tendances futures. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise, GEM301-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	30

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **examiner les rôles et les responsabilités des gestionnaires pour chacun des services fonctionnels suivants :** – **recherche et développement** – **production** – **finances** – **marketing** – **achats** – **administration** – **ressources humaines**	• la rédaction d'un rapport ou d'un test de concepts portant sur les rôles et les responsabilités des gestionnaires dans les secteurs fonctionnels de la recherche et développement, de la production, des finances, du marketing, des achats, de l'administration et des ressources humaines. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise, GEM301-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **faire des recherches pour déterminer les raisons du succès ou de l'échec d'une entreprise ainsi que la façon dont les organisations mesurent leurs succès et leurs échecs**	• la critique d'au moins trois entreprises qui ont réussi ou échoué, en décrivant de quelle façon elles évaluent le succès ou l'échec et comment elles mesurent le rendement. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise, GEM301-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	20
• **évaluer un des enjeux posés aux gestionnaires dans la société actuelle**	• la présentation d'une question d'actualité qui se pose aux gestionnaires en identifiant les questions soulevées, en précisant sur quoi reposent les enjeux, en décrivant les aspects positifs et négatifs de cette question, en déterminant quelles seraient les solutions possibles et en faisant état de sa propre opinion par rapport à l'ensemble de cette situation. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise, GEM301-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	10

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **identifier ses propres intérêts ainsi que les possibilités de carrière dans de grandes entreprises**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, les exigences relatives aux études et aux compétences, les possibilités d'emplois, les possibilités d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières, toutes les parties sont complétées*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Structures organisationnelles	• analyser les types de structures organisationnelles telles que : – les organisations fonctionnelles (fonctions) – les organisations mixtes (gammes de produits) – les organisations géographiques (régions) – les organisations matricielles (équipes);	Production, comptabilité, divisions, par produit ouest, centre et est, ainsi que par projets
	• dessiner un organigramme pour chaque type de structure;	Utilisation d'organigrammes
	• examiner les niveaux de gestion à l'intérieur de la hiérarchie définie pour chaque structure;	Cadres supérieurs, cadres intermédiaires et superviseurs
	• décrire les canaux de communication ainsi que l'acheminement de l'information dans diverses organisations.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Théories de la gestion	*L'élève devrait :* • faire des recherches au sujet des théories de gestion de l'heure et en faire une critique en mettant l'accent sur : – la théorie classique de la gestion – l'organisation scientifique du travail – la gestion par objectifs – la gestion itinérante – le modèle japonais – la gestion de la qualité totale – la gestion en fonction des emplacements – les tendances de l'avenir; • déterminer la ou les meilleures structures organisationnelles pour chacune des théories et justifier son choix; • déterminer la théorie (ou l'amalgame de théories) qui convient le mieux aux besoins de la société actuelle et justifier son choix.	
Fonctions de gestion	• faire des recherches au sujet des rôles de la gestion dans les secteurs fonctionnels suivants et expliquer les tâches et responsabilités propres à chacun : – recherche et développement – production et fabrication – finances et comptabilité – marketing – achats – administration – ressources humaines; • expliquer de quelle manière chaque fonction cadre à l'intérieur de l'organisation, puis préciser les éléments clés de la fonction et les caractéristiques qui assurent le succès et l'efficacité des membres.	Cadres supérieurs, cadres intermédiaires et superviseurs (hiérarchie)
Indicateurs de succès	• identifier les raisons les plus fréquentes du succès ou de l'échec des organisations : – organisations commerciales – vente au détail; • déterminer de quelle manière une organisation peut évaluer son succès; • décrire comment le rendement (des propriétaires, des gestionnaires et de l'équipe de soutien) peut être mesuré et reconnu.	Ex. : bénéfice, fidélité de la clientèle et engagement des employés

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Code de déontologie des organismes	*L'élève devrait :* • identifier et analyser les enjeux déontologiques qui ont une incidence sur les organismes et les membres de leur personnel : – interactions des membres du personnel à l'intérieur de l'organisation – principes et protocoles de la société – interactions avec les clients – associés et concurrents; • étudier la façon dont une organisation a tenu compte ou non de ses responsabilités sociales à l'aide d'exemples précis.	Chômage, droits de la personne et protection de l'environnement (sol, atmosphère et eau)
Prospection des carrières	• faire des recherches au sujet de différentes possibilités de carrières dans de grandes organisations; • identifier les expériences vécues et les intérêts personnels en rapport avec des carrières dans de grandes organisations.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM302 : L'ENTREPRISE AU SEIN DE L'ÉCONOMIE CANADIENNE

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion des affaires**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**
Gérer pour la qualité (GEM201; recommandé)

Paramètres du module : **Aucun**

Ce module aide les élèves à étendre leurs connaissances en économie et à faire le lien entre ces connaissances et la façon dont les décisions sont prises en affaires, au sein de leur communauté et de leur province ainsi que sur les plans national et international.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **étudier les notions fondamentales d'économie ainsi que les termes qui s'y rattachent**	• un test de concepts portant sur les stratégies et les systèmes fondamentaux de l'économie. ***Matériel d'évaluation*** – *Échantillon de questions d'examen - Le monde des affaires : Profil canadien, chapitres 2, 12 et 19* *Norme : 60 % de bonnes réponses*	20
• **faire la preuve des connaissances acquises au sujet de l'économie canadienne**	• la rédaction d'un rapport ou une présentation orale incluant : – une explication de l'économie mixte canadienne – les objectifs du système économique canadien – des exemples de produits et de services fournis par les secteurs public et privé – le circuit et le rôle des bénéfices – un schéma temporel du cycle commercial canadien au cours des 50 dernières années et des mesures prises afin de stabiliser l'économie – une explication de la façon dont les revenus sont acquis et dépensés – le rôle de la Banque du Canada et d'autres institutions financières – l'élaboration et l'explication de graphiques qui portent sur l'offre et la demande. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie canadienne, GEM302-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	50

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **évaluer un des enjeux économiques qui se pose aux entreprises canadiennes**	• la rédaction d'un exposé de principe qui : – identifie un problème – résume les inquiétudes de toutes les parties – fait état de sa propre position – recommande des mesures à prendre. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie canadienne, GEM302-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	30
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Systèmes et stratégies économiques	• reconnaître l'importance du rôle de l'économie dans notre vie;	
	• étudier de quelle façon la rareté oblige les personnes et les sociétés à faire des choix;	
	• prendre conscience du fait que tous les choix sont fondés sur des «compromis» ou des «coûts de renonciation»;	
	• donner des exemples de coûts de renonciation;	
	• examiner les facteurs de production (biens immobiliers, main-d'œuvre et capital);	Voir GEM101.
	• évaluer les produits et services offerts par la communauté et déterminer qui les produit et les consomme;	Inclure des exemples des secteurs public et privé.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes et stratégies économiques (suite)	*L'élève devrait :* • étudier les décisions clés des consommateurs (ce qu'il faut acheter, la quantité et le prix); • étudier les décisions clés des producteurs (ce qu'il faut produire, la quantité, les ressources et le coût); • analyser les liens qui existent entre les consommateurs et les producteurs; • expliquer les indicateurs économiques clés : – produit intérieur brut (PIB) – revenus individuels – indice des prix à la consommation – taux de chômage – marchés des actions et des obligations; • comparer les différents types de systèmes économiques en énumérant les caractéristiques, les avantages et les inconvénients : – économie de marché – économie dirigée – économie mixte.	
Systèmes et stratégies de l'économie canadienne	• examiner les objectifs de notre système économique canadien; • expliquer le rôle des bénéfices à l'intérieur de notre économie mixte; • examiner le modèle en circuit de notre économie et ses incidences sur : – les consommateurs – le gouvernement – les entreprises – le produit intérieur brut; • décrire le cycle commercial pendant les périodes de prospérité et de récession; • expliquer les mesures que le gouvernement pourrait prendre afin de stabiliser notre économie; • expliquer de quelle façon les revenus sont acquis et dépensés; • décrire le rôle de la Banque du Canada et d'autres institutions bancaires lorsqu'il s'agit de fixer les taux d'intérêt et préciser l'incidence de ces taux d'intérêt sur les achats, les investissements, etc.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Offre, demande et prix	*L'élève devrait :* • examiner les lois régissant l'offre et la demande; • analyser les incidences de l'offre et de la demande sur les prix en fonction de différentes conditions de marché; • chercher des exemples récents quant à la façon dont le marché a redressé les prix et modifié l'offre pour divers produits et services.	Élasticité de l'offre et de la demande ainsi qu'influences extérieures et gouvernementales Avec ou sans concurrence et avec ou sans marketing et publicité
Enjeux économiques des entreprises canadiennes	• identifier les principaux enjeux qui se posent aux entreprises canadiennes (à l'échelle de la collectivité, de la région, de la province, de la nation et de la planète); • étudier en détail une de ces questions.	Croissance économique ou protection de l'environnement (atmosphère, sol et eau), disparité régionale et diversité, modification du profil de la main-d'œuvre et chômage

MODULE GEM303 : **L'ENTREPRISE AU SEIN DE L'ÉCONOMIE MONDIALE**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion des affaires**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**
Gérer pour la qualité (GEM201; recommandé)
L'entreprise au sein de l'économie canadienne (GEM302; recommandé)

Paramètres du module : **Aucun**

Les changements économico-politiques qui ont récemment bouleversé le monde ont augmenté la perception de possibilités d'affaires intéressantes à l'étranger. Ce module constitue une introduction aux différentes occasions et aux défis qui se présentent aux gens d'affaires lors de la mise sur pied d'une entreprise à portée internationale.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **comparer des entreprises commerciales d'envergure internationale qui œuvrent dans des pays développés et dans des pays en voie de développement**	• la recherche sur au moins quatre entreprises (deux dans des pays développés et deux autres dans des pays en voie de développement) et la rédaction d'un rapport incluant : – le nom de la société ainsi que les produits et les services offerts – la structure organisationnelle (p. ex., multinationale) – les systèmes et stratégies de gestion et de marketing – les contraintes et autres éléments dont il est tenu compte dans le cadre d'échanges commerciaux avec des nations étrangères – les enjeux locaux découlant de la concurrence mondiale. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie mondiale, GEM303-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	15
• **examiner les lois actuelles qui ont une incidence sur les entreprises commerciales d'envergure internationale**	• un test de concepts portant sur des questions liées aux lois et aux règlements sur le commerce international ainsi qu'aux organisations qui s'y adonnent, en mettant l'accent sur : – les notions fondamentales du commerce international – les lois provinciales et canadiennes – les blocs commerciaux, les ententes et la politique. ***Matériel d'évaluation*** – *Échantillon de questions d'examen - Le monde des affaires : Profil canadien, chapitres 6, 7 et 8* *Norme : 60 % de bonnes réponses*	15

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **analyser des entreprises commerciales d'envergure internationale existantes**	• l'analyse d'au moins quatre études de cas à l'aide de bandes vidéo, d'articles tirés de revues, d'ouvrages ou d'articles de journaux qui présentent l'utilisation de diverses stratégies de gestion et de marketing dans un contexte commercial international. ***Matériel d'évaluation*** – *Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie mondiale, GEM303-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	20
• **faire des recherches au sujet d'occasions d'affaires à l'échelle internationale dans un pays développé et dans un pays en voie de développement**	• un projet de recherche sur le commerce international (voir le document préparé à ce sujet). ***Matériel d'évaluation*** – *Échantillon de projet : Recherche portant sur le marché mondial, GEM303-2* – *Processus de recherche : L'entreprise au sein de l'économie mondiale, GEM303-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	50
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Occasions d'affaires à l'échelle internationale	*L'élève devrait :* • passer en revue des termes de commerce international; • identifier et décrire différentes entreprises d'envergure internationale, en précisant notamment les structures organisationnelles ainsi que les rôles et les responsabilités des gestionnaires de sociétés étrangères au Canada et de sociétés canadiennes à l'étranger; • traiter des avantages et des inconvénients de diverses formes sous lesquelles se présentent les occasions d'affaires à l'échelle internationale.	Sanctions, importations, exportations, tarifs, embargos Conglomérats, multinationales, petites entreprises (PME), franchises, filiales étrangères, coentreprises et entreprises à l'étranger Points forts, faiblesses, possibilités et dangers
Lois et politique	• faire des recherches au sujet des lois et des règlements provinciaux en vigueur qui visent à faire la promotion du commerce avec des sociétés canadiennes ou à y faire entrave; • faire des recherches au sujet des lois et des règlements du Canada et d'autres pays qui visent à faire la promotion du commerce avec le Canada ou à y faire entrave; • expliquer et décrire : – l'Organisation mondiale du commerce – l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis – l'Accord de libre-échange nord-américain – la Communauté économique européenne – les pays de l'Asie et du Pacifique – d'autres accords sur le commerce international; • décrire une politique «protectionniste» et ses incidences historiques sur certains pays; • traiter de la question des mesures tarifaires (droits à l'importation et à l'exportation) ainsi que de celle du dumping entre le Canada et les États-Unis, puis en débattre; • préparer un organigramme en précisant les fonctions et les tâches et aussi en donnant des descriptions et des exemples de : – service des exportations – directeur aux exportations – commissionnaire; • examiner le rôle de la Banque mondiale dans le contexte du commerce international;	Quels sont les points forts et les faiblesses de chaque bloc? Points forts, faiblesses, possibilités et dangers Ex. : importation et dumping de betteraves à sucre au Canada et incidences sur l'économie albertaine

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Lois et politique (suite)	*L'élève devrait :* • décrire les notions fondamentales du commerce international aux plans fiscal et économique : – balance commerciale – balance des paiements – taux de change (flottant, dévaluation et réévaluation) – troc.	
Stratégies d'exploitation sur le marché mondial	• décrire la notion de «bénéfice et respect de principes» par rapport aux échanges commerciaux avec des pays en voie de développement;	
	• décrire les forces exercées par la concurrence mondiale sur le monde des affaires au Canada;	Blocs commerciaux, télécommunications
	• expliquer comment une entreprise canadienne peut se trouver un «créneau» sur le marché international;	En quoi l'entreprise est-elle unique sur le marché mondial?
	• faire des recherches au sujet de la façon dont la gestion permet une stratégie internationale efficace et résumer en mettant l'accent sur : – la mise au point de nouveaux produits et services – l'atteinte d'une capacité technologique perfectionnée maximale (communication, recherche et production) – l'utilisation des ressources de la communauté – l'identification des questions d'intérêt local aux plans économique, politique, social et environnemental – l'éclaircissement des objectifs par rapport aux bénéfices;	Les élèves voudront peut-être effectuer des recherches au sujet de flops commerciaux sur la scène internationale. Utiliser du personnel local (ex. : des traducteurs) qui connaissent le marché local et qui peuvent aider au moment de prendre des décisions au sujet du marché, des transports, de la publicité, des ventes et de la production, et aussi, faire appel à des délégués commerciaux.
	• faire des recherches sur les possibilités de participation sur la scène commerciale internationale et élaborer (fournir des exemples et identifier le rôle de la gestion) : – exportation – importation (directe et indirecte) – licenciation (preneur et donneur de licence) – franchises (franchisé et concédant) – marketing à l'étranger – production et marketing à l'étranger.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Contraintes et conditions	*L'élève devrait :* • faire des recherches sur ce dont il faut tenir compte en matière de gestion dans un pays étranger et évaluer ces facteurs : – conditions géographiques – conditions économiques – conditions sociales – conditions politiques – différences culturelles – conditions environnementales; • faire des parallèles entre, d'une part, les risques et les enjeux, et, d'autre part, les possibilités qui existent, puis indiquer sur quoi il faudrait se fonder pour la prise d'une bonne décision avant de se lancer dans une entreprise commerciale à l'étranger; • décrire comment les méthodes de gestion diffèrent dans le contexte d'un marché mondial, compte tenu des éléments suivants : – pratiques de leadership – structure organisationnelle – incitations et degré de motivation des employés – normes de qualité.	

MODULE GEM304 : **PROMOTION : TECHNIQUES DE VENTE**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Introduction à la gestion et au marketing (GEM101)**

Paramètres du module : **Aucun**

Les vendeurs sont nécessaires tout au long du processus de marketing. Des ventes personnelles sont nécessaires et obligatoires pour commercialiser diverses sortes de marchandises et de services. Dans ce module, les élèves apprennent des méthodes efficaces de vente.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **faire la critique de vendeurs et de clients pendant le processus de vente**	• la critique d'au moins trois présentations de vente en faisant appel à différentes ressources : – présentation en direct – présentation sur bande vidéo – études de cas. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Observation et critique de présentations de vente, GEM304-1* *Norme : faire la critique de trois présentations, compléter toutes les parties*	20
• **adopter des techniques de vente appropriées et en faire la démonstration**	• la planification, la présentation et l'autoévaluation d'une présentation de vente de personne à personne pour un produit avec lequel il est possible d'effectuer une démonstration; inclure toutes les étapes du processus de vente. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Présentation de vente, GEM304-2* *Norme de 2 pour chaque activité*	70
• **identifier ses propres intérêts ainsi que les possibilités de carrières dans les ventes**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, les exigences relatives aux études et aux compétences, les possibilités d'emplois et d'avancement et une échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties*	10

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va : • **démontrer ses compétences de base.**	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :* • l'observation de l'effort personnel et de l'interaction sociale pendant la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Vendeur	*L'élève devrait :* • définir la vente et traiter du rôle du vendeur en mettant l'accent sur : – le processus d'achat et de vente – la vente de soi, de produits et/ou de services et de l'entreprise – les relations humaines; • traiter de l'incidence des questions d'ordre déontologique et juridique par rapport au rôle du vendeur; • identifier les traits de caractère nécessaires chez les vendeurs et préciser en quoi ils sont importants; • énumérer les caractéristiques que les clients s'attendent de retrouver chez un vendeur et préciser : – en quoi elles sont importantes – comment elles peuvent avoir une incidence positive ou négative; • traiter de ce qui est requis dans le cadre d'une présentation de vente fructueuse.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Satisfaction des clients	*L'élève devrait :* • passer en revue les raisons qui poussent les personnes à acheter; • passer en revue les différents types de clients; • décrire les motifs de la satisfaction personnelle au moment d'un achat : – évaluation des possibilités qui s'offrent – conclusion de l'achat – réévaluation de l'achat.	Voir le module Service de qualité à la clientèle (GEM102).
Étapes de la vente		
• Démarche préalable	• décrire comment un vendeur se prépare pour un client : – caractéristiques et motifs du client – renseignements sur les produits et les services; • recueillir de l'information au sujet des acheteurs éventuels et des produits et analyser cette information;	Pratiquer les techniques de vente à l'aide de jeux de rôle.
• Démarche	• expliquer en quoi l'énoncé d'accueil peut aider à attirer l'attention et à établir des liens avec les clients; • mettre en pratique les différentes démarches selon la situation, en tenant compte notamment des aspects sociaux, du service et du marchandisage;	
• Établissement des besoins et des désirs des clients	• traiter de l'efficacité du vendeur et du moment qu'il choisit pour identifier les besoins et les désirs des clients : – observation du client – énoncés de vente – questions – écoute du client; • élaborer une série de questions pour déterminer les besoins des clients;	
• Planification de la présentation	• indiquer quelle est l'importance de déterminer le type de client et la façon d'adapter la présentation en conséquence; • expliquer comment le vendeur peut reconnaître les signaux d'achat des clients;	Décidé, incertain, ne fait que regarder, amical, connaît tout, silencieux et fonceur.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Étapes de la vente (suite)		
• Planification de la présentation (suite)	• présenter des possibilités d'activités ou de réactions selon la personnalité du client;	
	• traiter du recours à l'attrait sensoriel dans le cadre de présentations de vente ainsi que de son efficacité;	Attrait sensoriel (cinq sens) : goût, toucher, vue, ouïe et odorat
	• identifier d'autres techniques utilisées par les vendeurs pour encourager les clients;	
	• rédiger une liste d'au moins dix caractéristiques uniques à un produit;	
	• transformer ces caractéristiques en avantages pour le client;	Caractéristiques uniques
• Traitement des objections des clients	• expliquer ce qu'un vendeur peut faire lorsqu'un client lui présente : – des excuses – des objections;	
	• traiter des techniques qui s'offrent pour répondre aux objections et indiquer dans quelles circonstances elles sont appropriées;	Questions, «oui, mais», supériorité, reniement catégorique, boomerang, tiers, démonstrations, précisions
	• préparer une liste d'objections qu'un client peut soulever et décrire comment les surmonter de façon efficace;	
• Conclusion de la vente	• décrire comment conclure naturellement la vente en tenant compte des possibilités suivantes : – arrêt de la démonstration du produit – rétrécissement de l'éventail de choix – discussion au sujet de la propriété éventuelle – demande d'achat (au comptant ou à crédit?) – établissement des raisons à l'origine de la réticence – confiance en soi;	
	• traiter des conditions dans lesquelles le vendeur détermine qu'il est approprié de conclure la vente;	
	• expliquer l'objet de la conclusion à l'essai et de quelle façon l'inclure dans la discussion de vente;	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Étapes de la vente (suite) • Conclusion de la vente (suite)	*L'élève devrait :* • énumérer diverses techniques de conclusion et décrire les circonstances dans lesquelles chacune s'applique le mieux; • discuter des ventes perdues, des erreurs commises au moment de conclure une vente et de la préparation pour la prochaine vente; • identifier les techniques qui peuvent servir pour conclure davantage de ventes (actuellement et à l'avenir); • faire la démonstration des mécanismes de conclusion : – enregistrer la vente à la caisse – emballer la marchandise ou la mettre dans des sacs; • clore l'échange.	Petites décisions favorables, renforcement Chercher constamment à obtenir une confirmation; rétrécir l'éventail des choix; supposition mal fondée (comptant ou à crédit?); offre de prime et dernière chance d'acheter. P. ex., suggestions (demander au client s'il désire une cravate avec un complet ou une garantie prolongée au moment de l'achat d'une automobile).
Tâches non liées à la vente	• passer en revue les raisons pour lesquelles les activités de soutien à la vente aident à obtenir du succès dans ce domaine : – tenue des stocks – entretien des lieux – présentoirs – prévention des pertes – orientation des clients – traitement des plaintes – respect de la politique du magasin.	Voir le module Service de qualité à la clientèle (GEM102).
Prospection des carrières	• faire des recherches au sujet de différentes possibilités de carrière dans les ventes; • identifier les expériences vécues, les talents innés et les intérêts personnels en rapport avec des carrières dans les ventes.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM305 : **DISTRIBUTION DES BIENS ET SERVICES**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Aucun**

Paramètres du module : **Aucun**

Avoir des marchandises et des services au bon endroit lorsque les clients les demandent est un élément essentiel du marketing mix. Les élèves explorent les voies et moyens de distribution ainsi que les modes de transport utilisés pour faire parvenir les marchandises du producteur au consommateur final.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **comparer divers canaux de distribution et modes de transport**	• un test de concepts portant sur des questions liées aux éléments suivants : – les différents canaux de distribution offerts aux distributeurs et les produits génériques qui empruntent habituellement chacun de ces canaux – une comparaison des modes de transport sur le marché – les intermédiaires en distribution (ex. : grossistes et agents). ***Matériel d'évaluation*** – *Questions d'examen préparées par l'enseignant* – *Activité d'évaluation : Comparaison de divers modes de transport, GEM305-1* *Norme : 50 % de bonnes réponses pour le test et compléter toutes les parties de l'évaluation*	20
• **examiner les différents types de magasins de détail dans la communauté**	• une présentation sur les types de détaillants et les noms des commerces de détail locaux; inclusion des gammes de produits ou services offerts. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Étude des types de détaillants, GEM305-2* *Norme : compléter toutes les parties de l'évaluation*	20

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **faire des recherches sur les canaux de distribution et les modes de transport pour un produit manufacturé et en présenter les résultats**	• la présentation des résultats d'un projet de recherche qui prévoit le choix d'un produit manufacturé, remonte jusqu'aux matières premières et présente, de façon visuelle, tous les canaux de distribution et les modes de transport utilisés pour permettre d'offrir le produit aux consommateurs. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Présentation des canaux de distribution, GEM305-3* *Norme de 2 pour chaque activité*	50
• **identifier ses propres intérêts ainsi que les possibilités de carrières en distribution**	• un profil de carrière comprenant des descriptions de tâches, les exigences relatives aux études et aux compétences, les possibilités d'emplois et d'avancement et l'échelle des salaires. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Profils de carrières, GEMPRO* *Norme : trois profils de carrières, compléter toutes les parties*	10
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Systèmes et stratégies - canaux de distribution	*L'élève devrait :* • définir les canaux de distribution et fournir des exemples; • examiner les trois grands principes de la distribution et fournir des exemples de produits pour chacun : – intensif – sélectif – exclusif; • évaluer le rôle des producteurs, des transformateurs, des fabricants, des agents, des courtiers, des grossistes, des détaillants et des consommateurs, puis fournir des exemples pour chacun; • comparer les types de canaux les plus fréquents et fournir des exemples de produits pour chacun : – produits aux consommateurs (directement) – un intermédiaire (détaillant) – deux intermédiaires (grossiste et détaillant) – trois intermédiaires (agent, grossiste et détaillant); • examiner le rôle d'un courtier et d'un commissionnaire (ventes et fabrication).	
Grossistes et agents	• énumérer les fonctions d'un grossiste; • examiner l'importance des grossistes pour les fabricants et les détaillants; • faire des recherches au sujet de grossistes locaux à l'intérieur de la communauté; • décrire les différents types d'intermédiaires et leur rôle dans le processus de distribution.	Agents immobiliers, courtiers et commissaires des ventes
Détaillants	• analyser les types les plus fréquents de magasins de détail et fournir des exemples de chacun; inclure des entreprises de services et de marketing;	Dépanneurs, magasins spécialisés, centres d'escompte, magasins à rayons, hypermarchés, supermarchés, coopératives, entrepôts de vente en gros et centres de vente par catalogue

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Détaillants (suite)	*L'élève devrait :* • étudier les types de détaillants qui ne sont pas des magasins; • analyser les occasions de vente au détail de l'avenir et leur incidence possible sur les canaux classiques.	Commandes par correspondance, vente directe, télémarketing, machines distributrices et marketing de réseau
Modes de transport	• expliquer le rôle du transport à l'intérieur des canaux de distribution; • comparer les avantages et les inconvénients de divers modes de transport (coût, accessibilité, fiabilité, temps mort en cours de transport et souplesse) : – ferroviaire – terrestre – pipeline – aérien – maritime; • illustrer les modes de transport utilisés pour différents produits; • prendre connaissance des progrès réalisés dans les méthodes de transport.	Ex. : les aliments en conserve par rapport aux fleurs fraîches de Hollande Ex. : conteneurs universels pour bateaux, wagons, avions et camions
Prospection des carrières	• faire des recherches sur différentes possibilités de carrière en distribution; • identifier les expériences vécues, les talents innés et les intérêts personnels en rapport avec des carrières en distribution.	Définir les termes clés relatifs au développement de carrière, aux postes de débutants, de cadres intermédiaires et supérieurs.

MODULE GEM306 : **INSTALLATION D'UN MAGASIN DE VENTE AU DÉTAIL**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de marketing**

Préalable : **Marketing de l'entreprise (ENT203; recommandé)**
Opérations de détail (GEM204; recommandé)

Paramètres du module : **Aucun**

L'aspect et l'emplacement d'une entreprise de vente au détail sont des facteurs déterminants pour sa réussite. Dans ce module, les élèves développent des idées sur les différents aspects du magasin; ils analysent des possibilités d'emplacements et font des plans détaillés du magasin projeté. Il faut donner aux élèves une expérience pratique dans la recherche de l'emplacement pour un projet réel de magasin de détail, dans l'établissement des plans détaillés du magasin projeté. Au cours de ce module, on se concentre sur les responsabilités du propriétaire d'une entreprise de vente au détail et sur les étapes nécessaires pour assurer son succès.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **créer une image pour un commerce de détail**	• un projet de conception de magasin - première partie – choix d'un type précis de magasin de détail et création d'une image pour ce magasin - nom, créneau visé et identification des caractéristiques qui le distinguent.	15
• **analyser un emplacement et en justifier le choix**	• un projet de conception de magasin - deuxième partie – identification d'une communauté et d'un emplacement précis à l'intérieur de cette dernière pour le magasin choisi à la première partie.	15
• **concevoir un plan de présentation efficace à l'aide des principes de conception et de disposition adoptés pour le magasin**	• un projet de conception de magasin - troisième partie – conception de la façade du magasin à l'aide des principes de conception et de disposition pour l'emplacement choisi à la deuxième partie – conception de l'intérieur du magasin à l'aide des principes de conception et de disposition pour l'emplacement choisi à la deuxième partie. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail (1re, 2e et 3e parties), GEM306-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	20 40

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **recommander un choix de fournisseurs et expliquer ce choix pour l'achat d'accessoires fixes et de matériel**	• un projet de conception de magasin - quatrième partie – préparation d'une liste de fournisseurs pour l'achat de meubles, d'accessoires fixes et de matériel pour le magasin choisi.	10
• **préparer un calendrier d'entretien**	– préparation d'un calendrier d'entretien des installations pour le nettoyage quotidien, l'entretien général et la décoration. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail (4e partie), GEM306-1* *Norme de 2 pour chaque activité*	
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Création d'une image pour le magasin	*L'élève devrait :* • discuter d'exemples de ce qui crée une image favorable : – nom du magasin – marché-cible – qualité et prix des produits et des services – politique de vente au détail et services offerts (crédit, retours et garanties).	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Choix d'un emplacement • Choix d'une communauté • Choix d'un emplacement précis	*L'élève devrait :* • passer en revue les stratégies de recherche commerciale; • décrire le type de magasin de détail qui l'intéresse particulièrement; • identifier le type de communauté (ville et quartier) d'un intérêt particulier; • énumérer les objectifs du magasin au sujet du marché ciblé, du milieu commercial et de la concurrence; • rédiger une liste préliminaire de communautés et faire des recherches à leur sujet; • comparer les communautés choisies, en éliminer et établir un ordre de préférence; • choisir la meilleure communauté pour le commerce de détail; • faire des recherches au sujet de divers emplacements à l'intérieur de la communauté; • déterminer l'ampleur de la circulation routière; • étudier les différents choix qui s'offrent pour l'emplacement : – comparaison des avantages de l'achat par rapport à ceux de la location – calcul de la façon de retirer le maximum possible des ventes – vérification de l'emplacement par rapport à l'image désirée – analyse d'une concurrence à grande échelle par rapport à une entreprise unique en son genre.	Voir ENT203.
Conception d'un plan de magasin	• analyser : – l'espace requis – la marche du travail (employés et clients) – le matériel, l'affichage et la disposition physique;	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Conception d'un plan de magasin (suite)	*L'élève devrait :* • traiter des éléments suivants et illustrer la façon de les incorporer : – moyens d'attirer les clients (venir, rester, acheter et revenir) – efficacité et service – souplesse et aspect pratique – sécurité (employés et clients) – sureté (marchandises et matériel) – entretien (quotidien, réparations et décoration); • faire des recherches au sujet des principes qui doivent prévaloir par rapport à la conception de la façade et de l'intérieur ainsi que de l'aménagement des lieux (produits en vedette, achats spontanés et produits de première nécessité ainsi que leur disposition); • comparer l'extérieur et l'intérieur de magasins offrant des gammes de produits semblables : – supermarchés – magasins à rayons – petits magasins – centres de service; • identifier les éléments pour lesquels il faut prévoir de l'espace dans le magasin;	Une formation en Design s'avère utile.
	• décrire et illustrer ce qui suit : – aspect fonctionnel du plan – secteurs réservés à la vente et autres – matériel et ameublement – décoration – image de l'entreprise (à l'extérieur et à l'intérieur).	
Gestion des installations	• élaborer un calendrier d'entretien et des plans de travail : – nettoyage quotidien – entretien général – décoration (promotions et maintien en bon état).	

MODULE GEM307 : **SYSTÈMES DE BUREAU II**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de l'information**

Préalable : **Systèmes de bureau I (GEM205)**

Paramètres du module : **Accès à du matériel de bureautique**

Dans ce module, les élèves continuent de démontrer des stratégies et des procédures de travail efficaces et de bonnes méthodes d'utilisation de l'équipement informatique et gèrent les processus reliés à la communication par ordinateur et aux réunions d'affaires.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **évaluer la qualité du milieu de travail et faire des recommandations pour l'améliorer**	• un rapport de recherche qui portera sur : – les processus de changement – les descriptions de tâches et de rôles – le plan de travail – la formation. ***Matériel d'évaluation*** – *Processus de recherche : Systèmes de bureau II - milieu de travail, GEM307-1* *Norme de 3 pour chaque activité*	20
• **utiliser, de façon indépendante, des stratégies, des marches à suivre et du matériel électronique dans un bureau**	• une expérience pratique dans un bureau réel ou reconstitué; la formation d'autres personnes sur au moins trois machines électroniques différentes; la démonstration de l'utilisation efficace de matériel de bureautique dans le cadre de la formation d'autres personnes. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Systèmes de bureau II - expérience pratique, GEM307-2* *Norme de 3 pour chaque activité*	40

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **décrire les marches à suivre pour la gestion des communications électroniques**	• un guide administratif ou la démonstration d'une expérience de travail par rapport aux principes et aux marches à suivre pour le matériel de communication électronique en mettant l'accent sur : – le téléphone – le télécopieur – le courrier électronique ou l'Internet. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Systèmes de bureau II - expérience pratique, GEM307-3* *Norme de 3 pour chaque activité*	20
• **planifier et diriger une réunion d'affaires**	• une réunion d'affaires incluant : – la planification – la préparation – l'utilisation de stratégies efficaces – les tâches de suivi. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Systèmes de bureau II - réunion d'affaires, GEM307-4* *Norme de 3 pour chaque activité*	20
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
	L'élève devrait :	
Milieu de travail	• examiner le processus de changement à l'intérieur d'un bureau dans le cadre de la modification du milieu de travail avec l'apparition de nouvelles technologies électroniques;	Prendre des bureaux de différents ordres de grandeur (p. ex., entreprises à domicile et grandes entreprises).
	• analyser le rôle changeant des employés de bureau à différents niveaux (postes de débutant, superviseurs et cadres supérieurs);	Divers secteurs de l'économie (ex. : pétrole, services, juridique, immobilier, assurance, concessionnaires automobiles et soins de santé)
	• examiner différentes descriptions de tâches : – responsabilités (directes et indirectes) – établissement des priorités – structure hiérarchique – possibilité de prendre des initiatives;	
	• illustrer la marche du travail pour au moins une fonction à l'intérieur d'un bureau;	
	• identifier les stratégies de perfectionnement des compétences et former d'autres personnes sur diverses machines électroniques;	Téléphone, photocopieurs, calculatrices, courrier électronique, télécopieurs et dictaphones
	• comparer des guides administratifs pour établir le recoupement des pratiques et des marches à suivre;	
	• proposer des stratégies à l'aide desquelles un bureau pourrait affermir son engagement de gestion de la qualité;	
	• mettre en œuvre des stratégies visant à accroître la productivité des effectifs : – rationalisation et aménagement du temps de travail – établissement des priorités – gestion des ressources.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Marches à suivre pour la gestion des communications électroniques	*L'élève devrait :* • décrire les différents systèmes de communication utilisés dans les entreprises : – téléphone – systèmes de messagerie vocale – courrier électronique – télécopieurs – Internet – téléconférences; • étudier diverses marches à suivre et divers protocoles de communication pour chacun des systèmes (p. ex., répondre rapidement aux appels téléphoniques, livrer les télécopies sans tarder, répondre sur-le-champ aux messages envoyés par courrier électronique); • adopter des marches à suivre et des protocoles de communication efficaces dans le cadre de l'utilisation de différentes machines électroniques.	
Gestion des réunions	• identifier les marches à suivre au moment de la planification d'un réunion, officielle ou informelle; • décrire les stratégies à utiliser pour préparer une réunion; • décrire la façon efficace de diriger des réunions; • décrire les marches à suivre après les réunions.	L'ordre du jour d'une réunion commerciale peut tourner autour d'une discussion au sujet des compétences de base à l'intérieur des domaines des ÉPT ou dans le cadre du Profil des compétences relatives à l'employabilité publié par le Conference Board du Canada.
Profession-nalisme	• soigner son apparence et adopter une tenue vestimentaire appropriée au milieu du travail; • respecter le code de déontologie et les lois au sujet de l'utilisation du matériel électronique.	Ex. : Loi sur le droit d'auteur

MODULE GEM308 : **STRATÉGIES DE COMMUNICATION III : RÉDACTION TECHNIQUE**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de l'information**

Préalable : **Stratégies de communication II (GEM206)**

Paramètres du module : **Accès à un poste de travail informatisé**

Ce module poursuit l'amélioration des stratégies de communication écrite et orale des élèves nécessaires pour une gestion de l'information efficace et rentable. L'accent est mis sur les stratégies de rédaction technique et de composition à l'ordinateur lors de la préparation de rapports d'affaires officiels et de devis.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **faire la critique de rapports techniques officiels**	• faire la lecture et la critique d'au moins deux rapports techniques officiels en tenant compte de leur organisation, de leur clarté, de leur portée et de l'utilisation de phrases bien construites, de structures grammaticales appropriées, de l'orthographe et de la ponctuation; suggérer des améliorations aux rapports. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Stratégies de communication - lecture et critique d'un rapport technique, GEMCOM-1* *Norme de 3 : répondre à toute les questions*	20
• **rédiger un rapport technique officiel clair et concis qui répond aux besoins de l'utilisateur**	• composer et mettre en page un rapport technique officiel dans un secteur d'intérêt; respecter le processus d'écriture prescrit pour sa rédaction (ébauche, rédaction, révision et lecture d'épreuves). ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Stratégies de communication - projet de rédaction, GEMCOM-2* *Norme de 3 pour chaque activité*	60

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **présenter oralement un rapport technique officiel en ayant recours à des aides visuelles**	• une présentation orale d'au moins dix minutes portant sur un rapport technique officiel; emploi de stratégies de communication verbale efficaces, avec techniques non verbales et aides visuelles. ***Matériel d'évaluation*** – *Grille d'évaluation : Stratégies de communication - présentations orales, GEMCOM-3* *Norme de 3 pour chaque activité*	20
• **démontrer ses compétences de base.**	• l'observation de l'effort personnel et de l'interaction sociale pendant la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Planification de la rédaction de rapports techniques	*L'élève devrait :* • identifier des exemples de rédaction technique : – modes d'emploi – rapports de recherche; • décrire les caractéristiques d'une bonne rédaction technique : – centrée sur le sujet et les besoins – précise (terminologie, marches à suivre et données) – claire, concise, complète et d'actualité; • étudier les différentes parties d'un rapport technique officiel : – page couverture – page de titre – table des matières – liste des illustrations – sommaire – corps du texte (énoncés, conclusions, recommandations et notes en bas de page) – annexes – bibliographie ou liste des références – lettre d'accompagnement; • identifier les compétences requises pour une bonne rédaction technique et en faire la preuve : – concentration – précision – esprit de synthèse; • lire et évaluer divers rapports techniques; • comparer la rédaction technique à d'autres types de rédaction; ex. : création littéraire, récit historique ou article de journal.	Des exemples de rédaction technique se retrouvent dans tous les domaines des ÉPT.

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Rédaction de rapports techniques efficaces	*L'élève devrait :* • faire des recherches au sujet des *stratégies d'ébauche* et les respecter lorsque vient le temps de rédiger des rapports techniques officiels : – déterminer l'objet du rapport – mettre les grandes lignes par écrit – faire la recherche – élaborer un système de prise de notes – préparer un schéma en regroupant toutes les sections; • *rédiger* la première version du document officiel en ayant recours à des programmes de traitement de texte, des modèles de structure et des stratégies efficaces pour la rédaction de rapports officiels telles que : – rédiger une section à la fois (le sommaire étant la dernière section à être rédigée) – avoir recours à des titres et des sous-titres pour faciliter la lecture; • avoir recours à des stratégies de *révision* telles que : – comparer le document rédigé au schéma – s'assurer que le but visé est atteint – s'assurer que le rapport est clair, concis et complet – vérifier l'exactitude des faits énoncés; • avoir recours à des stratégies de *lecture d'épreuves* : – vérifier les faits, les dates, les noms, les chiffres et les autres données statistiques – vérifier la structure des phrases, la grammaire, l'épellation, la ponctuation et la présentation.	
Communications orales	• faire des recherches au sujet des stratégies de présentation et en faire la critique; • identifier les types d'aides visuelles qu'il est possible d'utiliser dans le cadre d'une présentation; • répéter la présentation orale d'un rapport technique officiel en ayant recours à des aides visuelles et aux stratégies propres à une présentation efficace.	Tableaux, graphiques, diagrammes, illustrations et grandes lignes

MODULE GEM309 : **GESTION DES DOSSIERS II**

Niveau : **Avancé**

Thème : **Systèmes et stratégies de gestion de l'information**

Préalable : **Gestion des dossiers I (GEM208)**
Base de données I (INF105)

Paramètres du module : **Accès à un poste de travail informatisé et à un logiciel de bases de données**

Ce module met l'accent sur les avantages d'un système automatisé de classement des dossiers. Les élèves qui ne possèdent pas des habiletés en base de données auront besoin de temps pour développer les habiletés nécessaires pour accéder, éditer, assortir, rechercher, choisir, formater et imprimer des dossiers. Les encodages numériques, par objet ou par emplacement, sont privilégiés.

Normes du programme et d'évaluation

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va :	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :*	
• **étudier les notions fondamentales de gestion de fichiers électroniques**	• un test de concepts portant sur des questions liées aux éléments suivants : – systèmes fondamentaux de gestion de fichiers électroniques – systèmes d'encodage numériques, thématiques et géographiques. ***Matériel d'évaluation*** – *Questions d'examen préparées par l'enseignant* *Norme : 80 % de bonnes réponses*	20
• **planifier, créer et utiliser deux des systèmes de gestion de fichiers électroniques suivants :** **– numérique** **– par sujet** **– géographique**	• la réalisation d'un projet de gestion de fichiers électroniques classés par ordre numérique, thématique et géographique : – choisir les dossiers à gérer par voie électronique – identifier les utilisateurs du système – planifier et organiser le système – créer les systèmes de gestion des dossiers – utiliser le système pour conserver, récupérer, modifier et manipuler les dossiers – préparer des rapports (alphabétiques, numériques, thématiques et géographiques) à l'aide du système – recommander des façons d'améliorer le système. ***Matériel d'évaluation*** – *Activité d'évaluation : Projet de gestion de fichiers électroniques, GEM309-1* – *Tableau de planification de gestion de dossiers, GEM309-2* *Norme de 2 pour chaque activité, degré de précision de 80 %*	80

Attentes modulaires pour l'apprenant (AMA)	Critères et conditions d'évaluation (ébauche)	Attribution suggérée
L'élève va : • **démontrer ses compétences de base.**	*L'évaluation du rendement de l'élève sera basée sur :* • l'observation de l'effort individuel et de l'interaction sociale au cours de la période d'enseignement, en mettant l'accent sur : – la gestion de l'apprentissage – la gestion des ressources – la résolution de problèmes et l'innovation – la communication efficace – le travail en équipe – le sens des responsabilités. ***Matériel d'évaluation*** – *Compétences de base (tableau de référence) et tout autre matériel d'évaluation identifié dans ce module*	Incorporée tout au long du module

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Planification et organisation de fichiers électroniques	*L'élève devrait :* • définir des systèmes de classement automatisés et fournir des exemples; • présenter les avantages des systèmes de classement automatisés comparativement aux systèmes manuels; • étudier les marches à suivre pour assurer la sécurité des fichiers électroniques; • décrire le processus connu sous le nom de micrographie; • étudier les types de microfilms et leurs utilisations : – rouleau de film – microfiche – pochette de microfilm – cartes à fenêtre; • identifier et décrire le matériel électronique ainsi que les fournitures nécessaires à la création et à la mise à jour d'un système de gestion de fichiers électroniques; • connaître la différence entre la mémoire morte et la mémoire vive dans le cadre de la création d'un système de gestion de fichiers électroniques.	Une bonne maîtrise d'un progiciel de bases de données peut nécessiter un certain temps si l'élève ne s'y connaît pas beaucoup (voir Traitement de texte et Base de données I et II).

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Création d'un système de gestion thématique des dossiers	*L'élève devrait :* • identifier les dossiers qui sont gérés par ordre thématique ou qui devraient l'être; • expliquer les avantages et les inconvénients du classement thématique; • décrire les modes courants de classement thématique : – ordre alphabétique simple – système encyclopédique; • créer un système de gestion thématique de dossiers; • mettre en pratique les règles du classement thématique en indexant, encodant et conservant différents dossiers.	Les élèves peuvent préparer un guide de référence précisant les règles d'encodage.
Création d'un système de gestion numérique des dossiers	• identifier les dossiers qui sont gérés numériquement ou qui devraient l'être; • expliquer les avantages et les inconvénients du classement numérique; • décrire les modes de classement numériques usuels : – chiffres consécutifs – chiffres non consécutifs ou méthode du dernier chiffre; • expliquer les différences qui existent entre la méthode de classement des dossiers en fonction de chiffres consécutifs et de chiffres non consécutifs; • décrire comment les dossiers peuvent être classés selon un ordre chronologique; • créer un système de gestion numérique des dossiers; • mettre en pratique les règles du classement numérique en indexant, encodant et conservant différents dossiers.	

Concepts	Attentes spécifiques pour l'apprenant (ASA)	Notes
Création d'un système de gestion géographique des dossiers	*L'élève devrait :* • identifier les dossiers qui sont gérés géographiquement ou qui devraient l'être; • expliquer les avantages et les inconvénients du classement géographique; • expliquer les différences et les similitudes qui existent entre les méthodes géographique et alphabétique; • créer un système de gestion géographique de dossiers; • mettre en pratique les règles du classement géographique en indexant, encodant et conservant différents dossiers.	
Entreposage et contrôle des systèmes de gestion des dossiers	Faire ce qui suit pour chaque système de gestion de dossiers créé (thématique, numérique et géographique) : • entreposer de nouvelles données ou de nouveaux dossiers; • récupérer des données ou des dossiers; • trier des dossiers ou en faire la requête; • préparer un rapport; • manipuler et modifier des dossiers; • analyser des stratégies visant à empêcher la mauvaise gestion des dossiers.	

GESTION ET MARKETING

SECTION G : MATÉRIEL D'ÉVALUATION

(ÉBAUCHE)

TABLE DES MATIÈRES

Les pages suivantes contiennent les informations et les stratégies pour évaluer le rendement de l'élève ainsi que le matériel d'évaluation proprement dit. Ce matériel est identifié dans les sections D, E et F de ce guide.

Cette section du *Guide d'implantation et des normes* servira de point commun en ce qui a trait aux niveaux de compétence dont les élèves devraient faire preuve après avoir réussi un module. L'objectif consiste à établir des normes d'évaluation qui seront à la fois justes, acceptables et exigeantes pour les élèves du secondaire, premier et deuxième cycles.

Ce matériel permettra à l'enseignant d'évaluer le rendement de l'élève de façon plus uniforme, quel que soit l'endroit où il demeure en Alberta. Le développement des normes d'évaluation aidera à :

- augmenter la confiance entre les élèves, les parents, le commerce/l'industrie et les établissements postsecondaires relativement à la capacité de l'élève à démontrer les compétences décrites dans les modules qu'ils ont complétés;
- encourager le jugement des efforts de l'élève d'une manière juste et équitable;
- permettre aux apprenants de centrer leurs efforts sur l'acquisition de connaissances et d'habiletés pertinentes;
- supporter le partenariat entre les enseignants et la communauté dans la planification et l'implantation des ÉPT.

Ce matériel est sous forme d'ébauche; il sera validé en septembre 1997.

Évaluation du rendement de l'élève en ÉPT G.5
Évaluation du rendement de l'élève en Gestion et marketing G.7

Matériel d'évaluation générique aux Études professionnelles et technologiques
Compétences de base (tableau de référence) G.9
Barème de correction G.11
Cadre d'évaluation
EPTANA : Analyse d'une question d'actualité G.12
EPTEXP : Expériences pratiques (Techniques) G.13
EPTNEG : Négociation et débat G.14
EPTPRE : Présentations/Rapports G.15
EPTPRO : Processus de recherche G.16

Matériel d'information générique au domaine de Gestion et marketing

INFPOSTT : Grille d'évaluation - Poste de travail G.17
GEMPRO : Activité d'évaluation : Profils de carrières G.18
GEMCOM-1 : Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Lecture et critique d'un rapport technique G.19
GEMCOM-2 : Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Projet de rédaction G.20
GEMCOM-3 : Activité d'évaluation : Stratégies de communication - Présentations orales G.21

Matériel d'évaluation spécifique aux modules du domaine de Gestion et marketing

GEM101-1 : Présentations/Rapports : Projets de gestion et marketing G.22
GEM102-1 : Présentations/Rapports : Portfolio du client G.23
GEM102-2 : Grille d'évaluation : Évaluation des techniques de vente d'un commis vendeur G.24
GEM102-3 : Grille d'évaluation : Évaluation du poste de travail d'un caissier G.25
GEM103-1 : Grille d'évaluation : Stratégies de communication I - Simulation G.26
GEM201-1 : Présentations/Rapports : Gestion de la qualité G.27
GEM202-1 : Guide d'évaluation : Évaluation d'une publicité imprimée originale G.28
GEM202-2 : Guide d'évaluation : Évaluation d'une publicité radiophonique originale G.29
GEM202-3 : Guide d'évaluation : Évaluation d'une publicité télévisée originale . G.30
GEM202-4 : Présentations/Rapports : Aperçu sur un média électronique G.31
GEM202-5 : Activité d'évaluation : Évaluer une publicité imprimée G.32
GEM202-6 : Activité d'évaluation : Évaluer une publicité radiophonique et télévisée G.33
GEM203-1 : Guide d'évaluation : Manuel de commercialisation visuelle G.34
GEM203-2 : Guide d'évaluation : Planification annuelle de commercialisation visuelle G.35
GEM203-3 : Guide d'évaluation : Exemple de commercialisation visuelle G.36
GEM203-4 : Activité d'évaluation : Évaluation d'une présentation visuelle G.37
GEM204-1 : Processus de recherche : Principes et méthodes de vente au détail... G.38
GEM204-2 : Guide d'évaluation : Achat, réception et paiement de produits et services G.39
GEM204-3 : Guide d'évaluation : Établissement des prix et contrôle des produits et services G.40
GEM205-1 : Processus de recherche : Systèmes de bureau I - Milieu de travail G.41
GEM205-2 : Activités d'évaluation : Systèmes de bureau I - Expériences pratiques G.42
GEM205-3 : Guide d'évaluation : Systèmes de bureau I - Communications écrites G.43
GEM205-4 : Guide d'évaluation : Systèmes de bureau I - Planification d'un voyage d'affaires G.44
GEM208-1 : Grille d'évaluation : Projet de gestion des dossiers G.45
GEM301-1 : Présentations/Rapports : L'organisation de l'entreprise G.46
GEM302-1 : Processus de recherche : L'entreprise au sein de l'économie canadienne G.47
GEM303-1 : Présentations/Rapports : L'entreprise au sein de l'économie mondiale G.48

GEM303-2 : Échantillon de projet : Recherche sur le marché mondial G.49
GEM303-3 : Processus de recherche : L'entreprise au sein de l'économie mondiale G.52
GEM304-1 : Activité d'évaluation : Observation et critique de présentation de vente G.53
GEM304-2 : Grille d'évaluation : Présentation de vente G.54
GEM305-1 : Activité d'évaluation : Comparaison de divers modes de transport G.55
GEM305-2 : Activité d'évaluation : Étude des types de détaillants..... G.56
GEM305-3 : Activité d'évaluation : Présentation des canaux de distribution G.57
GEM306-1 : Grille d'évaluation : Planifier un magasin de vente au détail G.58
GEM307-1 : Processus de recherche : Systèmes de bureau II - Milieu de travail..... G.59
GEM307-2 : Activité d'évaluation : Systèmes de bureau II - Expérience pratique G.60
GEM307-3 : Présentations/Rapports : Systèmes de bureau II - Communication électronique..... G.61
GEM307-4 : Activité d'évaluation : Systèmes de bureau II - Réunion d'affaires... G.62
GEM309-1 : Activité d'évaluation : Projet de gestion de fichiers électroniques.... G.63
GEM309-2 : Tableau de planification de gestion de dossiers G.64

ÉVALUATION DU RENDEMENT DE L'ÉLÈVE

Les normes d'évaluation en ÉPT se rapportent à deux types de compétences :

- ce qu'un élève **peut faire :**
  - **fabriquer** un produit (ex. : bol en bois, rapport, vêtement)
  - **démontrer** une méthode par des :
    - compétences reliées à un domaine (ex. : saisie sur clavier, coupe de cheveux, techniques de couture et procédures en laboratoire)
    - compétences de base (ex. : gestion des ressources, méthodes sécuritaires et travail en équipe).

- ce qu'un élève **sait :**
  - une base de connaissances nécessaire pour démontrer une compétence (joindre la théorie à la pratique).

Les ÉPT définissent les normes d'évaluation sommative

Les normes d'évaluation et le matériel définis pour les modules des ÉPT dans les sections D, E et F du guide d'implantation se rapportent à l'évaluation sommative ou finale du rendement de l'élève.

L'évaluation faite tout au long de la période d'apprentissage (ou évaluation formative) servira à évaluer les progrès de l'élève. L'enseignant guide l'élève et répond à ses efforts d'apprentissage en identifiant et en évaluant des exercices et des activités, en soulignant les besoins d'amélioration, en produisant des rapports intérimaires, en encourageant l'excellence, etc.

L'enseignant choisira le type de stratégie d'instruction et d'évaluation durant la période formative d'apprentissage. Puisque l'évaluation formative et l'évaluation sommative sont étroitement liées, l'enseignant peut modifier le matériel de cette section afin de l'utiliser durant le processus d'instruction. Il peut aussi développer son propre matériel d'évaluation sommative pourvu que la norme soit conforme aux attentes minimales décrites par Alberta Education.

Évaluer et faire rapport du rendement de l'élève

Lorsqu'un élève peut démontrer qu'il a acquis TOUTES les compétences identifiées dans le module (Attentes modulaires pour l'apprenant), l'enseignant mentionnera que le module a été *complété avec succès*. Ensuite, il utilisera une grille d'évaluation approuvée afin de déterminer le pourcentage d'attribution du module - une note minimale de 50 %.

Le temps que l'enseignant alloue à l'élève pour développer les compétences nécessaires est une décision d'ordre local. NOTE : le *Guide de l'éducation : Manuel du Secondaire 2e cycle* spécifie que l'élève doit avoir accès à 25 heures d'instruction pour chaque crédit. L'élève peut toutefois atteindre la compétence requise en moins de temps et passer à d'autres modules.

Il est suggéré que l'enseignant consulte ses collègues afin d'assurer une pratique d'évaluation cohérente.

L'enseignant au niveau secondaire deuxième cycle peut consulter *Directions for Reporting Student Achievement in CTS*, un document d'information sur l'emploi de codes pour faire rapport des crédits obtenus par l'élève à Alberta Education. (Des copies de ce document ont été envoyées aux directeurs généraux et aux directeurs d'écoles secondaires de deuxième cycle.)

Composantes des normes d'évaluation en ÉPT

Les composantes suivantes sont incluses dans chaque module :

Les attentes modulaires pour l'apprenant (colonne de gauche ombragée du module) définissent les compétences développées ou acquises par l'élève afin de compléter un module. Chaque AMA définit et décrit les compétences critiques qui peuvent être mesurées et observées. L'élève doit atteindre le niveau de rendement spécifié pour **TOUTES** les AMA d'un module afin de réussir.

L'attribution suggérée (colonne de droite du module) fournit un guide de valeur relative entre les AMA et elle peut être utilisée pour planifier l'instruction.

Les critères et conditions d'évaluation (colonne du milieu du module) forment le corps de l'évaluation des compétences de l'élève en spécifiant la norme du rendement et en incluant des références au matériel d'évaluation, lorsque c'est possible.

Les *critères* définissent les comportements dont l'élève doit faire preuve afin d'atteindre la norme établie. Par exemple, les critères peuvent décrire les diverses techniques qui doivent être démontrées lorsqu'un outil est utilisé, et/ou décrire les composantes minimales d'un projet que l'élève doit compléter.

Les *conditions* mettent l'accent sur les spécifications à partir desquelles la compétence d'un élève peut être évaluée. Par exemple, les conditions peuvent spécifier si l'évaluation devrait être chronométrée ou non, ou si l'élève devrait avoir accès à des ressources ou livres de référence.

La *norme* peut être définie par (1) le matériel d'évaluation, inclus dans cette section (ou parfois dans des ressources d'apprentissage approuvées) et/ou (2) des échantillons de travaux d'élèves en français (qui seront élaborés et distribués comme «modèles types» en juin 1998).

1. Le matériel d'évaluation inclus dans cette section du guide (grilles, tableaux et cadres d'évaluation) est réparti en deux types :

   - des instruments génériques à un domaine ou à tout le programme des ÉPT; ex. : un barème d'évaluation de projet qui comprend une norme de 5 points, utilisée dans tous les domaines. D'autres instruments génériques en élaboration incluent l'évaluation de rapports, de présentations et des grilles sur la sécurité en laboratoire. (*Les noms de ces instruments incluent le code du domaine, ex. : «INF» pour le Traitement de l'information et un code pour le type d'instrument, ex. : «STD» pour saisie de textes et de données.)*

   - des instruments spécifiques à un module, ex. : grille d'évaluation pour évaluer un plan d'entreprise en Entreprise et innovation ou une grille pour l'esquisse, le dessin ou le modelage en Design. *(Les noms de ces instruments incluent le code du module; ex. : «INF101-1» indique que c'est le premier instrument spécifique au module 101 en Traitement de l'information.)*

2. Les échantillons/modèles types sont des exemples sélectionnés de travaux d'élèves sous forme imprimée, audio, vidéo et/ou sous format cédérom; ils seront à la disposition des enseignants en français en juin 1998. Ces échantillons s'ajouteront au matériel d'évaluation et aideront l'enseignant à décider si le travail de l'élève a atteint la norme, l'a dépassée ou ne l'a pas atteinte.

Processus d'élaboration et de validation

Les colonnes «Critères et conditions» et «Attribution suggérée» ainsi que le matériel d'évaluation correspondant sont présentement validés (1994-1997). Ceci a été fait avec la participation de plusieurs enseignants, d'associations/de personnes ressources et d'institutions postsecondaires. Le but est de préparer des normes et du matériel d'évaluation bien structurés qui :

- assurent la rigueur intellectuelle et le niveau approprié de défi
- sont directement reliés au type d'apprentissage décrit dans les normes du programme
- sont faciles à comprendre
- rendent la mise en application efficace
- peuvent offrir une mesure conforme aux attentes pour l'élève.

ÉVALUATION DU RENDEMENT DE L'ÉLÈVE EN GESTION ET MARKETING

L'évaluation en Gestion et marketing est en grande partie fondée sur la cueillette de renseignements au sujet de ce qu'un élève a appris et est en mesure de faire ainsi que sur la comparaison de ces résultats aux normes précisées pour le programme.

L'évaluation du rendement de l'élève en Gestion et marketing porte tout autant sur la démarche que sur le produit final. Elle met principalement l'accent sur la capacité de l'élève à utiliser les connaissances et les habiletés acquises pour réaliser une tâche plutôt que de se limiter à la simple acquisition de ces connaissances et habiletés.

Matériel et stratégies d'évaluation

Plusieurs outils sont à la disposition de l'enseignant pour consultation et utilisation. Nous avons tenté de faire l'élaboration du matériel d'évaluation le plus simplement possible, tout en donnant des directives et de l'aide aux enseignants. Ce matériel a donc été préparé dans l'intention de vous aider à évaluer le travail de l'élève d'une manière aussi précise et cohérente que possible, en établissant des normes de rendement pour des éléments que nous considérons importants dans l'ensemble du programme d'études ou dans un module en particulier. Ce matériel vous fournit aussi les normes relatives aux compétences de base que les élèves devraient démontrer tout au long de leur apprentissage.

Les outils développés prennent la forme de matériel d'évaluation sommatif. Selon la façon dont la classe est organisée, on peut se servir de ces outils lorsque l'élève indique qu'il est prêt pour l'évaluation finale, ou encore, lorsque toute la classe a terminé la période d'apprentissage.

Matériel d'évaluation générique à Gestion et marketing

La prospection des carrières est intégrée dans l'ensemble du domaine Gestion et marketing. Du matériel a été élaboré pour permettre l'évaluation de cet aspect précis. L'activité d'évaluation sur les profils de carrières (GEMPRO) a été conçue pour que les élèves puissent faire part des résultats de leurs recherches directement sur le document, avec facilité et efficacité.

En outre, le thème général de la gestion de l'information comprend trois documents génériques liés aux modules sur les stratégies de communication I, II et III (GEMCOM-1/2/3). Ces documents sont utiles car ils permettent d'assurer le suivi et de montrer la progression de l'apprentissage tout au long de ces modules. Finalement, la grille d'évaluation du poste de travail du domaine Traitement de l'information (INFPOSTT) a été incluse dans les modules qui prévoient des activités liées au travail de bureau ou à la technologie.

Matériel d'évaluation spécifique à Gestion et marketing

Le matériel élaboré pour l'évaluation précise des AMA pour un module donné est, dans la plupart des cas, identifié à l'aide du numéro de ce module suivi d'un tiret et d'un chiffre déterminé (ex. : GEM102-2). Il est fait mention de ce matériel dans la section sur les critères et conditions d'évaluation de chaque module. Le matériel d'évaluation définit les critères d'évaluation et précise le rendement minimal pour chaque tâche à exécuter selon un barème à cinq niveaux. Les normes ainsi établies permettent de déterminer si le niveau de rendement est approprié et si l'apprenant a répondu aux attentes modulaires. Un certain nombre de documents d'évaluation ont été préparés à l'intention des élèves et la norme à atteindre est claire du fait que les élèves doivent remplir toutes les sections pour la tâche à exécuter, ex. : GEM202-5, GEM305-1.

Un certain nombre de documents d'évaluation spécifiques à un module ont été préparés en respectant des modèles génériques aux ÉPT et au domaine. Ces documents portent sur des ensembles d'habiletés de base ou spécifiques au domaine, comme la planification et la gestion, la cueillette de renseignements et le traitement de l'information, les présentations/rapports et le travail en collaboration.

Au besoin, des «modèles types» ou des «exemples de travaux ou de projets» ont été préparés pour illustrer de façon réaliste les attentes et les normes de rendement à atteindre.

COMPÉTENCES DE BASE : TABLEAU DE RÉFÉRENCE

(Cette grille est à l'étape de validation.)

Le tableau qui suit précise les compétences de base que l'élève va tenter de perfectionner et d'améliorer dans chacun des domaines et modules des Études professionnelles et technologiques (ÉPT). Les compétences de base de l'élève doivent être évaluées par des observations impliquant l'élève, les enseignants, les pairs et autres, à mesure qu'ils répondent aux attentes de chaque module. En général, il y a une progression dans la complexité de la tâche et dans l'effort que doit fournir l'élève, comme précisé dans le Cadre de développement*. **À mesure que l'élève progresse, il perfectionne les compétences acquises aux niveaux précédents.** Les élèves qui quittent l'école secondaire devraient se donner comme but de démontrer une performance correspondant à l'étape 3.

Suggestions de stratégies à utiliser en classe :

- Demander aux élèves de s'autoévaluer et de s'évaluer les uns les autres
- Tenir une discussion réfléchie (entre l'enseignant et l'élève)
- Souligner les points forts
- Souligner le progrès dans les différents modules des Études professionnelles et technologiques
- Insister sur les domaines à approfondir
- Inclure le portfolio de l'élève

Étape 1 — *L'élève va :*	**Étape 2** — *L'élève va :*	**Étape 3** — *L'élève va :*	**Étape 4** — *L'élève va :*
La gestion de l'apprentissage			
☐ venir en classe préparé pour l'apprentissage	☐ →	☐ →	☐ →
☐ suivre les instructions de base comme on le lui a appris	☐ suivre les instructions de façon quasi autonome	☐ suivre des instructions détaillées de façon autonome	☐ →
	☐ se fixer des buts et établir les étapes pour les atteindre avec de l'aide	☐ se fixer des buts clairs et établir des étapes pour les atteindre	☐ démontrer son autonomie dans l'apprentissage et la façon de se fixer et d'atteindre des buts
☐ acquérir des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes	☐ appliquer des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes à des situations concrètes	☐ transposer et appliquer des connaissances spécialisées, des habiletés et des attitudes à différentes situations	☐ transposer et appliquer l'apprentissage à de nouvelles situations; démontrer son engagement envers l'apprentissage permanent
☐ trouver des critères pour évaluer des choix et prendre des décisions	☐ trouver et appliquer une variété de stratégies efficaces pour résoudre des problèmes et prendre des décisions	☐ utiliser une variété d'habiletés en matière de pensée critique pour évaluer des situations, résoudre des problèmes et prendre des décisions	☐ penser de façon critique et agir de façon logique pour évaluer des situations, résoudre des problèmes et prendre des décisions
☐ utiliser toute une variété de stratégies d'apprentissage	☐ explorer et utiliser des stratégies d'apprentissage efficaces de façon quasi autonome	☐ choisir et utiliser des stratégies d'apprentissage efficaces	☐ →
		☐ coopérer avec les autres dans l'utilisation des stratégies d'apprentissage	☐ faire preuve de leadership dans l'utilisation efficace de stratégies d'apprentissage
La gestion des ressources			
☐ se conformer à des échéanciers établis; gérer efficacement le temps, les horaires, les plans d'activités	☐ créer et se conformer à des échéanciers de façon quasi autonome; gérer efficacement le temps, les horaires et les plans d'activités	☐ créer et adopter des échéanciers de façon autonome; prioriser les tâches; gérer de façon efficace son temps, ses horaires et ses plans d'activités	☐ créer et adopter des échéanciers de façon autonome; gérer de façon efficace son temps, ses horaires, ses calendriers; prioriser les tâches de façon constante
☐ se servir de l'information (ressources matérielles et humaines) comme on le lui a appris	☐ avoir accès à toute une variété de renseignements pertinents (ressources matérielles et humaines) et s'en servir de façon quasi autonome	☐ se servir de toute une variété de renseignements (ressources matérielles et humaines) et savoir quand il faut des ressources supplémentaires	☐ se servir de toute une variété de renseignements (ressources matérielles et humaines) pour compléter et améliorer les exigences de base
☐ se servir de la technologie comme on le lui a appris (installations, équipement, fournitures), pour accomplir une tâche ou fournir un service	☐ utiliser la technologie comme on le lui a appris (installations, équipement et fournitures), pour accomplir une tâche ou fournir un service avec un minimum d'aide ou de supervision	☐ choisir et utiliser la technologie de façon appropriée (installations, équipement, fournitures) pour accomplir une tâche ou fournir un service de façon autonome	☐ reconnaître la valeur pécuniaire et intrinsèque de la gestion de la technologie (installations, équipement, fournitures)
☐ entretenir, entreposer et ranger l'équipement et les fournitures comme on le lui a appris	☐ entretenir, entreposer et ranger l'équipement et les fournitures avec très peu d'aide	☐ entretenir, entreposer ou ranger l'équipement et les fournitures de façon autonome	☐ utiliser des techniques efficaces pour gérer des installations, du matériel et des fournitures
La résolution de problèmes et l'innovation			
☐ participer au processus de résolution d'un problème	☐ cerner un problème et choisir une approche appropriée de résolution de problèmes qui réponde adéquatement à des buts et à des contraintes spécifiques	☐ avoir une pensée critique et agir de façon logique dans un contexte de résolution de problèmes	☐ cerner des problèmes et les résoudre efficacement
☐ développer une variété d'habiletés et d'approches sur la résolution de problèmes			
☐ appliquer des habiletés en résolution de problèmes à des cas clairement définis, à des buts spécifiques et à des contraintes : – en trouvant d'autres options – en évaluant d'autres options – en choisissant la solution appropriée – en agissant	☐ appliquer des habiletés de résolution de problèmes pour une activité dirigée ou autonome: – en trouvant des solutions de rechange – en évaluant les solutions de rechange – en choisissant la solution appropriée – en agissant	☐ transposer des habiletés en matière de résolution de problèmes à la vie réelle en créant de nouvelles possibilités ☐ préparer des plans de mise en œuvre ☐ reconnaître les risques	☐ trouver et suggérer de nouvelles idées pour effectuer le travail de façon créative : – en combinant les idées ou les renseignements de nouvelles manières – en faisant des liens entre des idées en apparence non reliées – en cherchant activement de nouvelles perspectives

La communication efficace ☐ utiliser des habiletés de communication : lecture, écriture, illustration, parole ☐ utiliser la langue appropriée au contexte ☐ écouter pour comprendre et apprendre ☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans le cadre de contextes donnés	☐ communiquer des pensées, des sentiments et des idées pour justifier ou défendre une position en se servant de l'écriture, de l'oral ou du visuel ☐ se servir de façon appropriée d'un langage technique ☐ écouter et répondre pour comprendre et apprendre ☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans le cadre de différents contextes	☐ préparer et présenter de façon efficace des rapports pertinents, concis, écrits, visuels ou oraux en donnant des arguments raisonnés ☐ encourager, persuader, convaincre ou motiver des individus ☐ écouter et répondre pour comprendre, apprendre et enseigner ☐ démontrer des compétences de relations interpersonnelles positives dans la plupart des contextes	☐ négocier de façon efficace en cherchant à conclure une entente pouvant comporter un échange de ressources spécifiques ou en réglant des intérêts divergents ☐ négocier un consensus et travailler dans ce but ☐ écouter et répondre pour comprendre, apprendre, enseigner et évaluer ☐ promouvoir les habiletés de relations interpersonnelles positives chez les autres
Le travail en équipe ☐ assumer ses responsabilités dans un projet de groupe ☐ travailler en collaboration avec ses pairs dans des situations données ☐ tenir compte des opinions et reconnaître les contributions des autres membres du groupe	☐ → ☐ collaborer à la réalisation des objectifs du groupe ☐ maintenir l'équilibre entre parler, écouter et répondre lors des discussions de groupe ☐ tenir compte des sentiments et du point de vue des autres	☐ rechercher la façon la plus appropriée de travailler en équipe pour mieux répondre aux besoins et exploiter les points forts du groupe : la richesse d'une idée, les différents potentiels humains, la répartition du travail ☐ travailler en équipe : – encourager et soutenir les membres de l'équipe – aider les autres d'une manière positive – savoir être un bon dirigeant/exécutant, selon le besoin – négocier et parvenir à un consensus, selon le besoin	☐ guider et motiver l'équipe pour atteindre un niveau de rendement élevé ☐ comprendre la composition du groupe et s'y intégrer ☐ élaborer, valider et mettre en œuvre des plans qui offrent de nouvelles perspectives
Le sens des responsabilités **L'assiduité** ☐ faire preuve de responsabilité en matière d'assiduité, de ponctualité et d'exécution d'une tâche **La sécurité** ☐ adopter des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité ☐ prévoir les risques imminents et leur impact sur lui-même, sur les autres et sur l'environnement ☐ suivre les procédures appropriées pour répondre à une urgence **L'éthique** ☐ exprimer des jugements sur le bien-fondé de certaines conduites ou actions	☐ → ☐ savoir reconnaître et adopter des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité ☐ prévoir les risques imminents et potentiels et leur impact sur lui-même, sur les autres et sur l'environnement ☐ → ☐ évaluer comment les jugements personnels touchent les pairs, la famille (ex. : le foyer et l'école) ou l'environnement	☐ → ☐ établir et suivre des règles personnelles et environnementales en matière de santé et de sécurité ☐ → ☐ → ☐ évaluer les implications d'actions personnelles ou celles d'un groupe au sein d'une communauté plus large (ex. : un milieu de travail)	☐ → ☐ transposer et appliquer des procédures personnelles et environnementales en matière de santé et des consignes de sécurité à divers environnements et situations ☐ → ☐ → ☐ assumer la responsabilité des actes qu'il pose pour régler des dangers immédiats ou potentiels ☐ analyser les implications d'actions personnelles ou celles d'un groupe dans un contexte mondial ☐ énoncer et défendre, sur demande, un code d'éthique personnel en fonction des besoins
Le cadre de développement • *Tâche simple* • *Environnement structuré* • *Apprentissage dirigé*	• *Tâche à variables limitées* • *Environnement moins structuré* • *Apprentissage quasi autonome*	• *Tâche à variables multiples* • *Environnement flexible* • *Apprentissage autonome en cherchant de l'aide, au besoin*	• *Tâche complexe* • *Environnement ouvert* • *Autonomie - motivation personnelle*

BARÈME DE CORRECTION

BARÈME	RUBRIQUE : ÉNONCÉ *(Les critères en italiques sont facultatifs.)* *L'élève :*	LA TÂCHE/ LE PROJET EST-IL COMPLÉTÉ?	RÉSOLUTION DE PROBLÈMES : initiative de l'élève versus les directives/ l'appui de l'enseignant	UTILISATION DES OUTILS, DES MATÉRIAUX ET DES PROCESSUS	*NORMES DE QUALITÉ/DE PRODUCTIVITÉ*	*TRAVAIL EN ÉQUIPE ET LEADERSHIP*	*SERVICE À LA CLIENTÈLE*
O	n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou procédés ne sont pas utilisés convenablement.	N'a pas atteint les résultats attendus.		Outils, matériaux et/ou procédés ne sont pas utilisés convenablement.			
1	a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus. *La qualité et la productivité atteignent la norme de façon satisfaisante. Travaille en équipe. Assure un nombre limité de services au client.*	A atteint les résultats attendus.	Il suit les directives d'un plan d'action.	Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.	*La qualité et la productivité atteignent la norme de façon satisfaisante.*	*Travaille en équipe.*	*Assure un nombre limité de services au client.*
2	a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus. *La qualité et la productivité atteignent la norme de façon satisfaisante. Travaille en collaboration avec l'équipe pour parvenir aux objectifs établis. Identifie et assure des services au client.*	A atteint les résultats attendus.	Il planifie et résout les problèmes avec peu d'aide.	Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.	*La qualité et la productivité atteignent la norme de façon satisfaisante.*	*Travaille en collaboration avec l'équipe pour parvenir aux objectifs établis.*	*Identifie et assure des services au client.*
3	a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus. *La qualité et la productivité atteignent la norme de façon constante. Travaille en collaboration avec l'équipe, donne des idées et des suggestions pour améliorer le rendement. Analyse et assure des services efficaces au client.*	A atteint les résultats attendus.	Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome.	Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.	*La qualité et la productivité atteignent la norme de façon constante.*	*Travaille en collaboration avec l'équipe, donne des idées et des suggestions pour améliorer le rendement.*	*Analyse et assure des services efficaces au client.*
4	a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus. *La qualité et la productivité, en particulier détails et finition, dépassent la norme. Dirige l'équipe vers la réalisation de ses objectifs. Analyse et assure des services de haute qualité au client.*	A dépassé les résultats attendus.	Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome.	Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.	*La qualité et la productivité, en particulier détails et finition, dépassent la norme.*	*Dirige l'équipe vers la réalisation de ses objectifs.*	*Analyse et assure des services de haute qualité au client.*

CADRE D'ÉVALUATION : ANALYSE D'UNE QUESTION D'ACTUALITÉ

EPTANA

INTRODUCTION	INTERMÉDIAIRE	AVANCÉ
L'élève va : **Préparation et planification** • décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas • formuler une question importante sur le sujet • se servir de sources d'information scolaires et communautaires relatives à la question d'actualité • se servir d'une ou de plus d'une technique de collecte de l'information **Analyse** • clarifier différents points de vue sur la question, aux niveaux *social, économique et environnemental* • formuler une opinion sur la question et donner des raisons logiques la justifiant • formuler une opinion contraire sur la question et donner des raisons logiques la justifiant • indiquer des sources de conflits entre les différentes opinions • faire la distinction entre les faits et la fiction, les opinions, les théories **Collaboration et travail en équipe** • partager le travail entre les membres d'un groupe d'une manière équitable • respecter les opinions des autres **Évaluation de choix/Prise de décisions** • indiquer les solutions de rechange utiles par rapport à la question d'actualité • établir des critères d'évaluation pour chacune des solutions de rechange, aux niveaux *social, économique et environnemental* • choisir une solution appropriée à partir des critères établis • réfléchir sur les forces et les faiblesses des décisions en tenant compte des conséquences • communiquer l'information dans un ordre chronologique afin de justifier les choix effectués ou les décisions prises	*L'élève va :* **Préparation et planification** • décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas, en expliquant les zones de désaccord • formuler une ou plusieurs questions sérieuses sur le sujet • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • se servir d'une gamme de techniques de collecte de l'information **Analyse** • classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de *la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement et la santé* • formuler une opinion sur la question et donner des raisons logiques la justifiant • formuler au moins deux opinions contraires sur la question et donner des raisons logiques justifiant chacune d'elles • décrire les rapports mutuels qui existent entre les différents points de vue • déterminer si l'information et les idées sont exactes, actuelles ou fiables **Collaboration et travail en équipe** • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • respecter et prendre en considération les opinions des autres • régler les problèmes par voie de négociation **Évaluation de choix/Prise de décisions** • indiquer des solutions de rechange importantes et appropriées relatives à la question d'actualité • établir des critères de connaissances de base et de valeurs pour évaluer chacune des solutions, aux niveaux *social, économique et environnemental* • choisir une solution appropriée en montrant les différences de choix • évaluer les forces et les faiblesses des décisions en tenant compte des conséquences • communiquer l'information dans un ordre logique, avec des détails à l'appui, afin de justifier les choix effectués ou les décisions prises	*L'élève va :* **Préparation et planification** • décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas, en expliquant les causes précises du désaccord • formuler des questions sérieuses sur le sujet • se servir d'une gamme de sources d'information pertinentes et reconnaître quand il faut plus de renseignements • faire preuve d'ingéniosité pour la cueillette de données **Analyse** • classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de *la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement, la santé, la science et la politique* • formuler une opinion sur la question et donner ses raisons justificatives • formuler au moins trois opinions contraires sur la question et donner des raisons sérieuses justifiant chacune d'elles • analyser les rapports mutuels qui existent entre les différents points de vue • reconnaître les tendances, les hypothèses, les valeurs sous-jacentes renfermées dans l'information et les idées **Collaboration et travail en équipe** • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • respecter et prendre en considération les opinions des autres • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation **Évaluation de choix/Prise de décisions** • décrire en détail des solutions de rechange importantes et appropriées relatives à la question d'actualité • établir des critères de connaissances de base et de valeurs pour évaluer chacune des solutions, aux niveaux *social, économique et environnemental* • choisir une solution utile et appropriée en montrant les différences entre les choix • évaluer les forces et les faiblesses des décisions en tenant compte des conséquences • communiquer clairement les pensées, les sentiments, les idées pour justifier les choix effectués ou les décisions prises

INTRODUCTION	INTERMÉDIAIRE	AVANCÉ
L'élève va : **Gestion** • se préparer pour faire l'expérience • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • suivre fidèlement les instructions • gérer son temps efficacement **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable **Utilisation de l'équipement et des matériaux** • choisir et utiliser correctement l'équipement/les matériaux • utiliser des méthodes et des techniques sécuritaires • peser et mesurer avec précision • nettoyer l'équipement/le matériel avant de le ranger **Techniques de recherche** • recueillir de l'information d'au moins une source et la mettre en pratique • faire des prévisions pouvant être vérifiées • préparer et effectuer des expériences pour vérifier certaines prévisions • faire la différence entre les variables principales et les variables secondaires • obtenir des résultats pouvant être utilisés pour déterminer si certains aspects des prévisions sont exacts • résumer les résultats importants des expériences	*L'élève va :* **Gestion** • se préparer pour faire l'expérience • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement des instructions • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation **Utilisation de l'équipement et des matériaux** • choisir et utiliser correctement l'équipement/les matériaux • donner l'exemple en utilisant des méthodes et des techniques de travail sécuritaires • peser et mesurer avec précision • utiliser des méthodes d'hygiène appropriées • minimiser le gaspillage de matériel • avertir quand il y a des dangers potentiels et des réparations nécessaires **Techniques de recherche** • recueillir de l'information de différentes sources et la mettre en pratique • faire des prévisions pouvant être vérifiées • planifier, préparer et effectuer des expériences pour vérifier certaines prévisions • reconnaître et expliquer les variables principales et les variables secondaires • obtenir des résultats exacts pouvant confirmer ou infirmer certaines prévisions • résumer et appliquer les résultats obtenus des expériences	*L'élève va :* **Gestion** • se préparer pour faire l'expérience • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement des instructions • planifier et gérer son temps efficacement et chronologiquement • montrer des qualités de chef en suivant les procédures habituelles • essayer de résoudre des problèmes avant de demander de l'aide **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve d'aptitudes efficaces de communication **Utilisation de l'équipement et des matériaux** • choisir et utiliser l'équipement ou les matériaux de façon autonome • montrer qu'il tient compte des méthodes et des techniques d'utilisation sécuritaires • peser et mesurer avec précision et efficacité • utiliser des méthodes d'hygiène appropriées • minimiser le gaspillage de matériel • prévoir les dangers potentiels et les interventions en cas d'urgence **Techniques de recherche** • utiliser l'information pertinente pour expliquer les observations • faire des prévisions pouvant être vérifiées • planifier, préparer et effectuer des expériences pour vérifier certaines prévisions • analyser les rapports entre les variables principales et les variables secondaires • obtenir des résultats exacts pouvant confirmer ou infirmer certaines prévisions et répondre aux questions s'y rapportant • résumer, appliquer et évaluer les résultats importants des expériences

CADRE D'ÉVALUATION : NÉGOCIATION ET DÉBAT

EPTNEG

INTRODUCTION	INTERMÉDIAIRE	AVANCÉ
L'élève va : **Préparation et planification** • décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas • formuler une question importante sur le sujet • se servir de sources d'information scolaires et communautaires relatives à la question d'actualité • se servir d'une ou de plusieurs techniques de collecte de l'information **Analyse** • formuler une opinion sur la question d'actualité et donner des raisons logiques la justifiant • expliquer pourquoi la question est importante en donnant des exemples de conséquences possibles • clarifier différents points de vue sur la question, aux niveaux *social, économique et environnemental* • faire la distinction entre faits et fiction/opinions/théories **Collaboration et travail en équipe** • travailler avec une variété de camarades de classe • partager information/opinions/suggestions dans des discussions de groupe • écouter et respecter les opinions des autres **Négociation et débat** • présenter dans un ordre logique un argument convaincant qui appuie une opinion adoptée par rapport à la question • répondre de façon pertinente aux arguments contraires • parler clairement afin que les arguments puissent être entendus • arriver à une compréhension commune des solutions de rechange et des conséquences principales ayant trait à la question	*L'élève va :* **Préparation et planification** • décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas et expliquer les zones de désaccord • formuler au moins une question sérieuse sur le sujet • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • se servir d'une gamme de techniques de collecte de l'information **Analyse** • formuler une opinion sur la question d'actualité et donner des raisons logiques la justifiant • expliquer pourquoi la question est importante en donnant des exemples de conséquences possibles • classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de *la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement et la santé* • déterminer si l'information et les idées sont exactes, actuelles ou fiables **Collaboration et travail en équipe** • travailler avec une variété de camarades de classe • partager information/opinions/suggestions en maintenant un équilibre entre le fait de prendre la parole et celui d'écouter • écouter et respecter les opinions des autres, en demandant, si nécessaire, des clarifications aux autres membres du groupe **Négociation et débat** • présenter dans un ordre logique un argument convaincant qui appuie une opinion adoptée, en amenant les points par ordre d'importance • répondre de façon pertinente et convaincante aux arguments contraires • parler clairement et sans hésitation afin que les arguments puissent être entendus • s'entendre, par le biais de la négociation, sur les solutions de rechange recommandées ayant trait à la question	*L'élève va :* **Préparation et planification** • décrire avec précision une question d'actualité sur laquelle les gens ne s'entendent pas et expliquer les causes précises du désaccord • formuler des questions sérieuses sur le sujet • se servir d'une gamme de sources d'information pertinentes et reconnaître quand il faut plus de renseignements • faire preuve d'ingéniosité pour la cueillette de données **Analyse** • formuler une opinion sur la question d'actualité et donner ses raisons la justifiant • expliquer pourquoi la question est importante en donnant des exemples de conséquences possibles et de ramifications • classer par catégories différents points de vue sur la question, aux niveaux de *la culture, l'éthique, l'économie, l'environnement, la santé, la science et la politique* • reconnaître les tendances, les hypothèses, les valeurs sous-jacentes contenues dans l'information et les idées **Collaboration et travail en équipe** • travailler avec un bon nombre de camarades de classe • partager information/opinions/suggestions en maintenant un équilibre entre le fait de prendre la parole et celui d'écouter • écouter et respecter les opinions des autres, en demandant, si nécessaire, des clarifications aux autres membres du groupe **Négociation et débat** • présenter dans un ordre logique un argument convaincant qui appuie une opinion adoptée, en amenant les points par ordre d'importance et en donnant de bonnes preuves pour chacun d'eux • réfuter de façon pertinente et convaincante les arguments contraires • parler clairement et sans hésitation afin que les arguments puissent être entendus de tous les participants • s'entendre, par le biais de la négociation, sur les solutions de rechange recommandées en conciliant les points de vue divergents

INTRODUCTION	INTERMÉDIAIRE	AVANCÉ
L'élève va : **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement • répondre à des questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses • se servir des sources d'information scolaires et communautaires • interpréter et organiser l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision en se servant de la terminologie technique • gérer son temps efficacement **Présentation** • montrer qu'il peut se servir d'au moins un moyen de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format de base* *Oral : projection de la voix, expression corporelle* *Audiovisuel : techniques et outils* • se servir des principes de grammaire, des termes techniques lors de la révision et de la correction • formuler une introduction qui décrit l'objet du projet • communiquer l'information dans un ordre logique • terminer par une conclusion qui se base sur un résumé des faits • fournir une liste de références à partir d'au moins trois sources d'information	*L'élève va :* **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre **Présentation** • montrer qu'il sait se servir d'au moins deux moyens de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non)* *Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel* *Audiovisuel : techniques, outils et clarté* • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée • fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes	*L'élève va :* **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires • interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités • évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion **Présentation** • montrer qu'il sait se servir de divers moyens de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique)* *Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible* *Audiovisuel : techniques, outils, clarté, débit et rythme* • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer des pensées, des sentiments et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion • terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée • fournir des indications montrant le sérieux de la recherche : bibliographie comprenant au moins sept sources d'information pertinentes

INTRODUCTION	INTERMÉDIAIRE	AVANCÉ
L'élève va : **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement • se conformer aux échéanciers établis • répondre aux questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses • gérer son temps efficacement **Collecte et traitement de l'information** • se servir des sources d'information scolaires et/ou communautaires • se servir d'au moins une technique de collecte de l'information • interpréter et organiser l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision en se servant d'une terminologie technique pertinente • savoir distinguer entre les faits et la fiction/les opinions/les théories • répondre aux questions de la rétroaction lorsque l'approche utilisée n'est pas efficace **Collaboration et travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable **Partage de l'information** • montrer qu'il peut se servir d'au moins un moyen d'expression; *ex. : écrit, oral ou audiovisuel* • communiquer l'information dans un ordre logique • se servir correctement des principes de grammaire et de la terminologie technique • énumérer au moins trois sources d'information de base	*L'élève va :* **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • établir un échéancier et s'y conformer • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • planifier et gérer son temps efficacement **Collecte et traitement de l'information** • avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires • se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente • établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information • recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre **Collaboration et travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation **Partage de l'information** • montrer qu'il peut se servir d'au moins deux moyens d'expression; *ex. : écrit, oral ou audiovisuel* • communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique • énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes	*L'élève va :* **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • établir un échéancier détaillé et s'y conformer • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités **Collecte et traitement de l'information** • se servir d'une gamme de ressources et savoir reconnaître la nécessité de ressources supplémentaires • démontrer de la créativité dans la collecte de l'information • interpréter, organiser et combiner l'information avec créativité et sérieux • consigner l'information avec précision, tout en y ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente • reconnaître dans les sources d'information toute attitude biaisée, toute présomption et tout jugement de valeurs • évaluer et parfaire l'approche envisagée et faire le bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion **Collaboration et travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve de leadership et d'habiletés efficaces en communication **Partage de l'information** • montrer qu'il peut se servir d'une variété de moyens d'expression; *ex. : écrit, oral ou audiovisuel* • communiquer des pensées, des sentiments et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique • fournir les preuves d'une documentation judicieuse en énumérant au moins sept sources d'information pertinentes

ÉLÈVE : _____ MODULE : GEM _____

NORME	Pour atteindre la norme, l'élève doit démontrer les techniques illustrées ci-dessous. Les colonnes à la gauche de la grille indiquent la norme à atteindre aux niveaux introduction, intermédiaire et avancé. Le barème de correction à la droite de la page définit les différents niveaux de compétence et devrait être appliqué pour évaluer le rendement de l'élève.

Observation	Norme minimale (Introduction)	Norme minimale (Intermédiaire)	Norme minimale (Avancé)	TECHNIQUES OBLIGATOIRES *L'élève devrait :*
___	1	2	3	**Utilisation de l'équipement :** ☐ ajuster convenablement : écran, clavier, bureau, chaise et autre équipement afin d'assurer un lieu de travail ergonomique, confortable et efficace ☐ maintenir une bonne posture ☐ se conformer aux exigences légales, morales et sécuritaires du logiciel/de l'ordinateur (droit d'auteur, système de protection de l'information, confidentialité) ☐ maintenir un lieu de travail propre et bien organisé
___	2	3	3	**Gestion des fichiers :** ☐ étiqueter, stocker, sauvegarder, utiliser et accéder à des fichiers et disquettes convenablement ☐ créer et utiliser correctement des noms de fichiers et de répertoires afin d'organiser l'information d'une façon logique ☐ sauvegarder, récupérer, déplacer, copier, supprimer et rebaptiser des fichiers et des répertoires selon le besoin
___	1	2	3	**Gestion du temps/organisation :** ☐ trouver/utiliser plusieurs sources d'aide (c.-à-d. imprimés, en direct, enseignant, collègues) ☐ accorder du temps pour les procédures de mise en marche et de fermeture ☐ gérer son temps efficacement
___	2	3	3	**Professionnalisme :** ☐ prendre l'initiative pour évaluer et ajuster le processus de travail ainsi que les produits afin de s'assurer de répondre aux exigences de la norme ☐ réagir aux problèmes et relever le défi par une pensée critique et créatrice ☐ utiliser convenablement la terminologie pertinente

Barème de correction

4	L'élève démontre une initiative dépassant les techniques/habiletés attendues.
3	L'élève démontre habituellement toutes les techniques/habiletés désignées et a rarement eu besoin d'aide.
2	L'élève démontre toutes les techniques/habiletés désignées et, à l'occasion, a eu besoin d'aide.
1	L'élève démontre la plupart des techniques/habiletés désignées et a souvent eu besoin d'aide.
0	L'élève ne démontre pas les techniques/habiletés désignées.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Profils de carrières **GEMPRO**

Norme : **trois profils de carrières**

Secteur de prospection des carrières **Module** _____

Profil de carrière n° 1	**Profil de carrière n° 2**	**Profil de carrière n° 3**
TITRE DU POSTE :	**TITRE DU POSTE :**	**TITRE DU POSTE :**
Description (tâches, conditions de travail)	Description (tâches, conditions de travail)	Description (tâches, conditions de travail)
Exigences relatives aux études	Exigences relatives aux études	Exigences relatives aux études
Possibilités d'emploi	Possibilités d'emploi	Possibilités d'emploi
Possibilités d'avancement	Possibilités d'avancement	Possibilités d'avancement
Échelle des salaires et avantages sociaux	Échelle des salaires et avantages sociaux	Échelle des salaires et avantages sociaux
Pensez-vous aimer ce type de travail? Pourquoi? Pourquoi pas?	Pensez-vous aimer ce type de travail? Pourquoi? Pourquoi pas?	Pensez-vous aimer ce type de travail? Pourquoi? Pourquoi pas?
Références utilisées (livre, entrevues, etc.)	Références utilisées (livre, entrevues, etc.)	Références utilisées (livre, entrevues, etc.)

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Stratégies de communication - Lecture et critique d'un rapport technique **GEMCOM–1**

Norme : **GEM206 - Lire et critiquer au moins 3 rapports techniques non officiels - Norme de 2** **GEM308 - Lire et critiquer au moins 2 rapports techniques officiels - Norme de 3** **Répondre aux questions ci-dessous et offrir des commentaires sur chacun des rapports.**	**Élève(s)** **Module**

Première critique	**Deuxième critique**	**Troisième critique**
TITRE DU RAPPORT :	**TITRE DU RAPPORT :**	**TITRE DU RAPPORT :**
Quel est l'objet principal du rapport?	Quel est l'objet principal du rapport?	Quel est l'objet principal du rapport?
À qui est-il destiné?	À qui est-il destiné?	À qui est-il destiné?
Le contenu est-il clair et concis? Expliquer.	Le contenu est-il clair et concis? Expliquer.	Le contenu est-il clair et concis? Expliquer.
Qu'est-ce qui en fait un rapport cohérent, complet et correct?	Qu'est-ce qui en fait un rapport cohérent, complet et correct?	Qu'est-ce qui en fait un rapport cohérent, complet et correct?
Qu'est-ce qui montre qu'il a été relu et corrigé?	Qu'est-ce qui montre qu'il a été relu et corrigé?	Qu'est-ce qui montre qu'il a été relu et corrigé?
Suggestions qui permettront de l'améliorer.	Suggestions qui permettront de l'améliorer.	Suggestions qui permettront de l'améliorer.

GRILLE D'ÉVALUATION : Stratégies de communication - Projet de rédaction **GEMCOM–2**

ÉLÈVE : _____ MODULE : GEM_____

Norme minimale	*Introduction*	Norme minimale	*Intermédiaire*	Norme minimale	*Avancé*
	CORRESPONDANCE - Rédiger les documents suivants en passant par les étapes de la planification, de la composition, de la révision et de la relecture ☐ lettre commerciale personnelle ☐ lettre commerciale ☐ note de service ☐ note envoyée par courrier électronique		RAPPORTS TECHNIQUES (NON OFFICIELS) - Rédiger au moins 2 rapports non officiels sur un sujet d'intérêt. Préciser les titres ci-dessous : 1. 2.		RAPPORTS TECHNIQUES (OFFICIELS) - Rédiger au moins un rapport officiel sur un sujet d'intérêt. Préciser le titre ci-dessous : 1.
1	PLANIFICATION ☐ identifier l'objet principal ☐ identifier les destinataires ☐ identifier les détails à inclure ☐ faire des recherches (au besoin) ☐ organiser la rédaction selon le modèle AIDA (attention, intérêt, désir, action) ☐ énumérer les détails dans un ordre logique ☐ choisir la présentation appropriée	2	PLANIFICATION ☐ identifier l'objet principal ☐ identifier les destinataires ☐ identifier les détails à inclure ☐ faire des recherches (au besoin) ☐ organiser la rédaction selon le modèle AIDA (attention, intérêt, désir, action) ☐ énumérer les détails dans un ordre logique ☐ choisir la présentation appropriée	3	PLANIFICATION ☐ identifier l'objet principal ☐ identifier les destinataires ☐ identifier les détails à inclure ☐ faire des recherches (au besoin) ☐ organiser la rédaction selon le modèle AIDA (attention, intérêt, désir, action) ☐ énumérer les détails dans un ordre logique ☐ choisir la présentation appropriée
1	COMPOSITION ☐ transmettre le message en étant clair, correct, cohérent, concis et complet ☐ utiliser le ton approprié ☐ vérifier la signification (corriger les fautes d'orthographe et les erreurs typographiques)	2	COMPOSITION ☐ transmettre le message en étant clair, correct, cohérent, concis et complet ☐ utiliser le ton approprié ☐ vérifier la signification (corriger les fautes d'orthographe et les erreurs typographiques)	3	COMPOSITION ☐ transmettre le message en étant clair, correct, cohérent, concis et complet ☐ utiliser le ton approprié ☐ vérifier la signification (corriger les fautes d'orthographe et les erreurs typographiques)
1	RÉVISION/RELECTURE ☐ vérifier les faits, les dates, les noms et les chiffres ☐ vérifier la syntaxe, la grammaire et la ponctuation ☐ montrer les corrections faites par 2 autres personnes qui ont revu le texte • Première personne _____ • Deuxième personne _____ ☐ mettre à profit la rétroaction constructive pour réviser le texte	2	RÉVISION/RELECTURE ☐ vérifier les faits, les dates, les noms et les chiffres ☐ vérifier la syntaxe, la grammaire et la ponctuation ☐ montrer les corrections faites par 2 autres personnes qui ont revu le texte • Première personne _____ • Deuxième personne _____ ☐ mettre à profit la rétroaction constructive pour réviser le texte	3	RÉVISION/RELECTURE ☐ vérifier les faits, les dates, les noms et les chiffres ☐ vérifier la syntaxe, la grammaire et la ponctuation ☐ montrer les corrections faites par 2 autres personnes qui ont revu le texte • Première personne _____ • Deuxième personne _____ ☐ mettre à profit la rétroaction constructive pour réviser le texte

Barème de correction					
	4 L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.	**3** L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.	**2** L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.	**1** L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.	**0** L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Stratégies de communication - Présentations orales **GEMCOM–3**

ÉLÈVE : _____ MODULE : GEM_____

Norme minimale	*Intermédiaire - Stratégies de communication II*	Norme minimale	*Avancé - Stratégies de communication III*
	PRÉSENTATION ORALE - Effectuer une présentation orale en ayant recours à des stratégies de communication efficaces ☐ au moins 5 minutes ☐ sujet _____		**PRÉSENTATION ORALE** - Effectuer une présentation orale portant sur un rapport technique officiel en ayant recours à des stratégies de communication efficaces ☐ au moins 10 minutes ☐ utilisation d'aides visuelles ☐ titre du rapport technique officiel _____
2	**Planification de la présentation** ☐ choisir un sujet d'intérêt approprié pour l'animateur ☐ identifier l'objet de la présentation ☐ identifier l'auditoire visé ☐ tenir compte de la durée imposée ☐ faire la preuve des recherches effectuées	3	**Planification de la présentation** ☐ identifier l'auditoire visé ☐ tenir compte de la durée imposée ☐ faire la preuve des recherches effectuées ☐ préparer des aides visuelles
2	**Organisation de la présentation** ☐ Introduction • s'assurer de l'attention de l'auditoire • présenter ses lettres de créance • fournir les grandes lignes de la présentation ☐ Corps de la présentation • déterminer l'ordre logique des grands points abordés • fournir des preuves à l'appui des grands points présentés ☐ Conclusion • résumer les grandes lignes de la présentation • offrir des recommandations ou présenter des mesures à prendre • montrer à l'auditoire qu'on a fait le tour de la question • s'assurer que l'auditoire a compris l'idée principale ou le point le plus important	3	**Organisation de la présentation** ☐ Introduction • s'assurer de l'attention de l'auditoire • présenter ses lettres de créance • fournir les grandes lignes de la présentation ☐ Corps de la présentation • déterminer l'ordre logique des grands points abordés • fournir des preuves à l'appui des grands points présentés ☐ Conclusion • résumer les grandes lignes de la présentation • offrir des recommandations ou présenter des mesures à prendre • montrer à l'auditoire qu'on a fait le tour de la question • s'assurer que l'auditoire a compris l'idée principale ou le point le plus important
2	**Exécution** ☐ suivre des notes plutôt qu'un texte préparé d'avance ☐ avoir un langage corporel positif (position du corps, gestes avec les mains) ☐ parler clairement (ton, débit, volume) ☐ établir et maintenir un contact visuel avec l'auditoire ☐ être à l'affût des signes non verbaux de l'auditoire ☐ poser des questions et fournir des réponses de façon positive ☐ tenir compte de la durée imposée	3	**Exécution** ☐ suivre des notes plutôt qu'un texte préparé d'avance ☐ avoir un langage corporel positif (position du corps, gestes avec les mains) ☐ parler clairement (ton, débit, volume) ☐ établir et maintenir un contact visuel avec l'auditoire ☐ être à l'affût des signes non verbaux de l'auditoire ☐ poser des questions et fournir des réponses de façon positive ☐ tenir compte de la durée imposée

Barème de correction					
	4 L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.	**3** L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.	**2** L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.	**1** L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.	**0** L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

ÉLÈVE(S)

Tâche	Observations					
Préparation et planification	4	3	2	1	0	S/O
Projet de gestion	4	3	2	1	0	S/O
Projet de marketing	4	3	2	1	0	S/O
Vente au détail	4	3	2	1	0	S/O
Commercialisation	4	3	2	1	0	S/O
Présentations/Rapports	4	3	2	1	0	S/O

NORME DE 1 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES - Introduction

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**
- se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement
- répondre à des questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses
- se servir des sources d'information scolaires et communautaires
- interpréter et organiser l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision en se servant de la terminologie technique
- gérer son temps efficacement

PROJET DE GESTION

Contenu :

☐ faire le lien entre, d'une part, les notions de planification, d'organisation, de direction et de surveillance, et, d'autre part :
- la vie personnelle et familiale
- les organisations locales, notamment les écoles
- les entreprises locales, petites et grandes

PROJET DE MARKETING

Contenu :

☐ énumérer les caractéristiques générales et les types de décisions pour chaque partie du marketing mix, notamment le produit, le prix, la promotion, l'endroit, les consommateurs et les concurrents

☐ concevoir le prototype d'un produit

ou

☐ choisir un produit existant

☐ concevoir et effectuer une mini-étude de marché pour le produit

☐ effectuer des recommandations pour le marketing du produit

☐ montrer les liens qui existent entre les tâches à exécuter et les décisions de marketing prises chaque jour sur le marché

VENTE AU DÉTAIL

Contenu :

☐ expliquer le rôle de la vente au détail sur le marché

☐ présenter les grandes lignes de l'évolution de la vente au détail

☐ discuter du rôle de la technologie

☐ décrire les principales fonctions de la vente au détail :
- achat
- vente
- commercialisation

COMMERCIALISATION

Contenu :

☐ identifier et analyser différentes stratégies de commercialisation pour :
- le produit
- le prix
- l'endroit
- la promotion
- le service

☐ **Présentations/Rapports**
- montrer qu'il peut se servir d'au moins un moyen de communication

  Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format de base

  Oral : projection de la voix, expression corporelle

  Audiovisuel : techniques et outils
- se servir des principes de grammaire, des termes techniques lors de la révision et de la correction
- formuler une introduction qui décrit l'objet du projet
- communiquer l'information dans un ordre logique
- terminer par une conclusion qui se base sur un résumé des faits
- fournir une liste de référence à partir d'au moins trois sources d'information (ex. : livres, entrevues, bandes vidéo, etc.)

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et suivre les directives fidèlement • répondre à des questions imposées et suivre les étapes nécessaires pour trouver les réponses • se servir des sources d'information scolaires et communautaires • interpréter et organiser l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision en se servant de la terminologie technique • gérer son temps efficacement
4 3 2 1 0	**Contenu du portfolio du client** ☐ décrire les marchés-cibles, notamment les participants, les données démographiques et psychographiques pour : – un produit – un commerce de détail – un service ☐ analyser au moins 5 publicités imprimées dans des journaux ou des revues et indiquer 5 motifs d'achat différents présentés ☐ identifier 3 achats effectués récemment et indiquer : – s'il s'agissait de souhaits ou de besoins et pourquoi – quels ont été les facteurs qui ont influé sur chacun de ces achats ☐ décrire le modèle AIDA et comment il est utilisé pour influencer les achats
4 3 2 1 0	☐ **Présentations/Rapports** • montrer qu'il peut se servir d'au moins un moyen de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format de base* *Oral : projection de la voix, expression corporelle* *Audiovisuel : techniques et outils* • se servir des principes de grammaire, des termes techniques lors de la révision et de la correction • formuler une introduction qui décrit l'objet du projet • communiquer l'information dans un ordre logique • terminer par une conclusion qui se base sur un résumé des faits • fournir une liste de référence à partir d'au moins 3 sources d'information (ex. : livres, entrevues, bandes vidéo, etc.)

NORME DE 1 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

GRILLE D'ÉVALUATION : Évaluation des techniques de vente d'un commis vendeur **GEM102–2**

ÉLÈVE : _____ LIEU DE FORMATION : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	**se présenter au travail** ☐ se présenter au travail pour les périodes prévues ☐ arriver suffisamment tôt pour se préparer et préparer le magasin
4 3 2 1 0	**offrir des services à la clientèle de qualité** ☐ montrer qu'il connaît les produits en magasin ☐ respecter les marches à suivre pour l'ouverture et la fermeture ☐ accueillir les clients de façon appropriée ☐ être sympathique et apporter son aide au moment de la vente ☐ s'occuper des plaintes des clients ☐ faire ce qu'il faut au moment de quitter le client
4 3 2 1 0	**exécuter des tâches non liées à la vente** ☐ respecter la politique et les marches à suivre du magasin ☐ garder les tablettes bien remplies ☐ participer à l'entretien général des lieux ☐ s'occuper de la commercialisation visuelle (produits sur les tablettes ainsi qu'étalages en magasin et de vitrine) ☐ aider à la préparation des campagnes publicitaire (création de publicité, d'affiches, etc.)
4 3 2 1 0	**travailler en collaboration** ☐ s'entendre avec ses collègues de travail ☐ aider ses collègues au besoin pour équilibrer la charge de travail ☐ participer à la résolution des problèmes et à la prise des décisions
4 3 2 1 0	**présenter les caractéristiques personnelles souhaitées** ☐ se vêtir de façon convenable pour le travail ☐ être fiable ☐ agir avec empressement, enthousiasme et confiance ☐ s'engager à l'endroit d'un service à la clientèle de qualité

NORME DE 3 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

GRILLE D'ÉVALUATION : Évaluation du poste de travail d'un caissier **GEM102–3**

ÉLÈVE : _____ LIEU DE FORMATION : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	**préparer la caisse enregistreuse** ☐ compter l'argent dans le fonds de caisse et confirmer l'exactitude du montant indiqué ☐ s'assurer que le tiroir-caisse est bien organisé ☐ s'assurer que le total des ventes et le compte de clients sont à zéro ☐ identifier la clé et le code du terminal, le cas échéant ☐ s'assurer que le ruban de caisse et la bande de contrôle présents suffiront
4 3 2 1 0	**servir les clients** ☐ accueillir les clients de façon appropriée ☐ être sympathique et apporter son aide au moment de la vente ☐ emballer la marchandise comme il se doit ☐ faire ce qu'il faut au moment de quitter le client
4 3 2 1 0	**enregistrer les ventes** ☐ enregistrer les ventes avec précision (au moins 5 articles chaque fois) ☐ manipuler l'argent remis de façon appropriée ☐ rendre la monnaie en utilisant le moins de billets et de pièces possible ☐ faire le compte pour le client, du montant de la vente jusqu'à la somme qui avait été remise
4 3 2 1 0	**respecter les marches à suivre pour la fermeture de la caisse/du terminal** ☐ remettre à zéro le total des ventes et le compte de clients ☐ produire un ruban de vérification détaillé des ventes de la journée ☐ retirer la bande de contrôle et remettre le ruban dans la machine ☐ organiser le fonds de caisse et retirer l'argent des ventes de la journée
4 3 2 1 0	**effectuer le rapprochement des sommes reçues** ☐ compter l'argent et remplir les rapports de vente ☐ remplir un bordereau de dépôt pour les ventes de la journée ☐ organiser l'argent du dépôt (pièces et billets)

NORME DE 3 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
	communiquer par téléphone
4	☐ répondre rapidement (avant la troisième sonnerie) ☐ identifier l'entreprise et/ou s'identifier lui-même
3	☐ mettre l'interlocuteur à l'aise : – voix (amicale, posée) – langage (professionnelle, niveau soutenu) – ton (intéressé)
2	
1	☐ écouter attentivement ☐ mettre en communication avec quelqu'un d'autre au besoin
0	☐ s'occuper de diverses situations de façon appropriée, ex. : interlocuteur en attente, plaintes, insistance ☐ prendre des messages sans erreur
	communiquer en personne
4	☐ faire preuve d'un véritable empressement ☐ sourire amicalement et garder un contact visuel
3	☐ accueillir avec bonne humeur les visiteurs et les clients ☐ se souvenir des noms et reconnaître les visages des visiteurs et des clients
2	☐ respecter le protocole selon la situation, ex. : utilisation du nom de famille, du prénom ou du titre
1	☐ se vêtir de façon appropriée selon la situation ☐ faire preuve de courtoisie, de compréhension et de respect
0	☐ démontrer les compétences voulues selon la situation ☐ s'occuper de diverses situations de façon appropriée, ex. : présentations, accueil des visiteurs et des clients, situations difficiles ou embarrassantes

NORME DE 1 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE(S) :_____

Tâche	Observations					
Préparation et planification	4	3	2	1	0	S/O
Gestion de la qualité	4	3	2	1	0	S/O
Rôle des gérants	4	3	2	1	0	S/O
Analyse de la gestion	4	3	2	1	0	S/O
Révision critique	4	3	2	1	0	S/O
Présentations/Rapports	4	3	2	1	0	S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES - Intermédiaire

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques
- planifier et gérer son temps efficacement
- recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre

GESTION DE LA QUALITÉ

Contenu :

☐ décrire le rôle des clients, des employés et des gérants par rapport à l'élaboration de systèmes et de stratégies pour l'amélioration de la qualité

☐ explorer le rôle des équipes et de la collaboration par rapport à l'amélioration de la qualité

☐ expliquer qui prend les décisions, dans une organisation, au sujet des changements visant l'amélioration de la qualité

RÔLE DES GÉRANTS

Contenu :

☐ identifier 4 études de cas de sources différentes (ex. : télévision, vidéos, revues, articles, coupures de journaux ou livres)

☐ analyser chaque étude de cas :

- donner un bref aperçu de l'organisation et de sa structure de gestion
- décrire comment les gérants incitent (ou découragent) les améliorations dans une organisation en raison des stratégies de planification, d'organisation, de direction, de mise en œuvre et de contrôle utilisées
- donner ses impressions quant aux stratégies utilisées
- proposer des stratégies s'il lui revenait de gérer l'organisation

ANALYSE DE LA GESTION

Contenu :

☐ identifier un domaine ayant besoin d'être amélioré

☐ définir le problème

☐ décrire les buts et donner les raisons pour changer le système (définir le système en place et les stratégies utilisées et préciser la façon de les améliorer)

☐ planifier les changements

☐ mettre le plan en œuvre

☐ contrôler les changements

☐ évaluer le plan et faire état du degré de réussite ou d'échec des mesures prises

☐ apporter les modifications nécessaires

RÉVISION CRITIQUE

Contenu :

☐ présenter un résumé du système de gestion en place en mettant l'accent sur les points suivants :

- vue d'ensemble
- stratégies et utilisation
- arguments pour et arguments contre
- points de vue personnels

☐ **Présentations/Rapports**

- montrer qu'il sait se servir d'au moins deux moyens de communication
  Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non)
  Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel
  Audiovisuel : techniques, outils et clarté
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections
- formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet
- communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui
- terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée
- fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes

GUIDE D'ÉVALUATION : Évaluation d'une publicité imprimée originale **GEM202–1**

ÉLÈVE : _____ NOM DU PRODUIT : _____

Observations	CRITÈRES
4 3 2 1 0	**Créativité et netteté** ☐ toutes les parties de la publicité sont attrayantes ☐ la publicité ne donne pas l'impression d'être surchargée ☐ l'idée est originale, unique et ingénieuse
4 3 2 1 0	**Disposition** ☐ les polices de caractères choisies conviennent au produit ou au magasin ☐ les espaces vides rehaussent l'apparence générale de la publicité ☐ la publicité focalise l'attention sur un point (qui attire le regard) ☐ la publicité est fluide (chaque élément est placé à l'endroit qui convient et le regard du lecteur passe naturellement d'un élément à un autre) ☐ les parties de la publicité forment un tout et se rapportent à l'objectif visé
4 3 2 1 0	**Composantes d'une publicité** ☐ *titre* qui attire l'attention ☐ *illustration* dominante qui permet au lecteur de savoir sur quoi la publicité porte ☐ *texte* qui a un lien avec le produit et en fait comprendre les avantages ☐ *logo* bien connu présent
4 3 2 1 0	**Arguments de vente** ☐ la publicité fait en sorte que le lecteur passera à l'action ☐ le lecteur prend connaissance d'autres renseignements pertinents, ex. : heures d'ouverture du magasin, adresse, numéro de téléphone ☐ des mots d'action sont utilisés pour inciter le client à se présenter au magasin, ex. : offre ou quantités limitées
4 3 2 1 0	**Présentation orale** ☐ explication de la façon dont l'objectif est atteint et de la section du journal où la publicité devrait être insérée ☐ description de la façon dont le modèle AIDA a servi à la conception de la publicité

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____ TITRE DE LA PUBLICITÉ : _____

Observations	CRITÈRES
4 3 2 1 0	**Texte** ☐ présentation du texte qui précise les effets sonores et les instructions spéciales ☐ utilisation d'une présentation attrayante qui est facile à lire
4 3 2 1 0	**Contenu** ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence - publicité à laquelle il est possible de croire ☐ introduction solide qui attire l'attention ☐ intérêt accru au fur et à mesure que l'idée est développée (tous les mots comptent) ☐ provocation d'un désir en faisant valoir les avantages (intérêt émotif, répétition des principaux points) ☐ incitation à l'action en créant un besoin d'acheter ou en précisant l'adresse, le numéro de téléphone et les heures d'ouverture
4 3 2 1 0	**Excellence technique** ☐ publicité qui ne dépasse pas les 15, 30 ou 60 secondes allouées ☐ son clair - voix, musique et effets spéciaux ☐ transitions imperceptibles ou continuité ☐ identification facile du produit par les clients
4 3 2 1 0	**Présentation orale** ☐ définition de l'objectif, de l'auditoire visé et des motifs d'achat ☐ justification de la période de la journée et de la station choisies ☐ explication du type de publicité (annonce, témoignage, chansonnette, etc.) ☐ description de la façon dont le modèle AIDA a servi à la production de la publicité

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

GUIDE D'ÉVALUATION : Évaluation d'une publicité télévisée originale **GEM202–3**

ÉLÈVE : _____ TITRE DE LA PUBLICITÉ : _____

Observations	CRITÈRES
4 3 2 1 0	**Scénario** ☐ chaque prise de vue est accompagnée d'un texte (les illustrations devraient préciser ce que seront les prises de vue) ☐ le type et la longueur des prises de vue sont décrits ☐ des instructions spéciales sont fournies quant aux effets désirés des prises de vue
4 3 2 1 0	**Contenu** ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence - publicité à laquelle il est possible de croire ☐ introduction solide qui attire l'attention ☐ intérêt accru au fur et à mesure que l'idée est développée (toutes les prises de vue comptent) ☐ provocation d'un désir en faisant valoir les avantages (intérêt émotif, répétition des principaux points) ☐ incitation à l'action en créant un besoin d'acheter ou en précisant l'adresse, le numéro de téléphone et les heures d'ouverture
4 3 2 1 0	**Excellence technique** ☐ publicité qui ne dépasse pas les 15, 30 ou 60 secondes allouées ☐ images et sons clairs ☐ montage bien fait qui crée l'illusion de la réalité en supprimant les temps morts et en présentant des prises de vue intéressantes avec de l'action ☐ transitions imperceptibles ou continuité ☐ identification facile du produit par les clients
4 3 2 1 0	**Présentation orale** ☐ définition de l'objectif, de l'auditoire visé et des motifs d'achat ☐ justification de la période de la journée choisie ☐ description de la façon dont le modèle AIDA a servi à la production de la publicité

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES Recherche et rapport sur les médias électroniques de base - *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre
4 3 2 1 0	**Contenu** - préparer un rapport qui précise au moins 3 des éléments suivants : ☐ discuter des types de publicités radiophoniques et télévisées ☐ décrire le rôle du CRTC ☐ explorer l'historique de la radio et de la télévision ☐ expliquer les genres de régimes de propriété et de programmation dans le domaine de la radio et de la télévision ☐ identifier les divers postes de radio disponibles à des auditeurs de votre entourage immédiat et les marchés visés ☐ rechercher d'autres moyens de publicité électroniques comme la télévision payante, les vidéocassettes enregistrées, les publireportages avant les films, etc.
4 3 2 1 0	☐ **Présentations/Rapports** • montrer qu'il sait se servir d'au moins 2 moyens de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non)* *Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel* *Audiovisuel : techniques, outils et clarté* • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée • fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Évaluer une publicité imprimée **GEM202–5**

Élève(s) : _____

Norme : **Trouver et évaluer au moins trois publicités imprimées en remplissant toutes les sections ci-dessous.**

Première publicité imprimée	Deuxième publicité imprimée	Troisième publicité imprimée
Nom de la revue, du journal, etc.	Nom de la revue, du journal, etc.	Nom de la revue, du journal, etc.
Identification du marché ciblé	Identification du marché ciblé	Identification du marché ciblé
Objectif de la publicité	Objectif de la publicité	Objectif de la publicité
Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA	Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA	Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA
Identification des éléments présentés : ☐ titre ☐ caractéristique dominante ☐ texte ☐ éléments connexes (suggestion de vente) ☐ prix ☐ logo (signature) ☐ autres renseignements (ex. : adresse, téléphone, heures, etc.) ☐ bordures ☐ nombre limité de polices de caractères ☐ utilisation efficace des espaces vides	Identification des éléments présentés : ☐ titre ☐ caractéristique dominante ☐ texte ☐ éléments connexes (suggestion de vente) ☐ prix ☐ logo (signature) ☐ autres renseignements (ex. : adresse, téléphone, heures, etc.) ☐ bordures ☐ nombre limité de polices de caractères ☐ utilisation efficace des espaces vides	Identification des éléments présentés : ☐ titre ☐ caractéristique dominante ☐ texte ☐ éléments connexes (suggestion de vente) ☐ prix ☐ logo (signature) ☐ autres renseignements (ex. : adresse, téléphone, heures, etc.) ☐ bordures ☐ nombre limité de polices de caractères ☐ utilisation efficace des espaces vides
Commentaire au sujet de la présentation générale	Commentaire au sujet de la présentation générale	Commentaire au sujet de la présentation générale

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Évaluer une publicité radiophonique et télévisée **GEM202–6**

Élève(s) : _____

Norme : **Trouver et évaluer au moins trois publicités en remplissant toutes les sections ci-dessous.**

Première publicité	Deuxième publicité	Troisième publicité
Type de média et station ou chaîne : (radio ou télévision)	**Type de média et station ou chaîne :** (radio ou télévision)	**Type de média et station ou chaîne :** (radio ou télévision)
Créneau et durée : (quand et où)	Créneau et durée : (quand et où)	Créneau et durée : (quand et où)
Identification de l'auditoire ciblé	Identification de l'auditoire ciblé	Identification de l'auditoire ciblé
Objectif et motifs d'achat	Objectif et motifs d'achat	Objectif et motifs d'achat
Type de publicité : (témoignage, annonce, etc.)	Type de publicité : (témoignage, annonce, etc.)	Type de publicité : (témoignage, annonce, etc.)
Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA	Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA	Commentaire au sujet de l'utilisation du modèle AIDA
Identification des éléments présentés dans la publicité : ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence sur l'auditeur ou le téléspectateur ☐ clarté du son (voix, musique et effets spéciaux) ☐ bons enchaînements, transitions imperceptibles, continuité ☐ identification du client avec le produit	Identification des éléments présentés dans la publicité : ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence sur l'auditeur ou le téléspectateur ☐ clarté du son (voix, musique et effets spéciaux) ☐ bons enchaînements, transitions imperceptibles, continuité ☐ identification du client avec le produit	Identification des éléments présentés dans la publicité : ☐ originalité - créativité, fraîcheur et ingéniosité ☐ incidence sur l'auditeur ou le téléspectateur ☐ clarté du son (voix, musique et effets spéciaux) ☐ bons enchaînements, transitions imperceptibles, continuité ☐ identification du client avec le produit
Commentaire au sujet de la présentation générale	Commentaire au sujet de la présentation générale	Commentaire au sujet de la présentation générale

ÉLÈVE(S) : _____

Types d'étalages

☐ présenter et décrire les types suivants d'étalages extérieurs
- ☐ ouvert
- ☐ fermé
- ☐ semi-fermé

☐ présenter et décrire les types suivants d'étalages intérieurs
- ☐ en vitrine
- ☐ sur étagère de gondole
- ☐ sur table
- ☐ sur rebord
- ☐ assemblés
- ☐ sur plate-forme
- ☐ architecturaux
- ☐ encadrement-boîtage

Étalagisme

☐ démontrer l'effet produit par les lignes suivantes :
- ☐ verticales
- ☐ horizontales
- ☐ courbes
- ☐ diagonales

☐ présenter des exemples des formes suivantes et de leur utilisation :
- ☐ géométriques
- ☐ organiques
- ☐ positives
- ☐ négatives

☐ démontrer la connaissance et l'utilisation des éléments suivants :
- ☐ disque des couleurs
- ☐ effets produits par différentes couleurs
- ☐ couleurs monochromes
- ☐ couleurs analogues
- ☐ couleurs triadiques
- ☐ couleurs complémentaires

☐ démontrer l'effet produit par 5 textures différentes
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

☐ démontrer la connaissance et l'utilisation du poids et des dimensions
- ☐ gros ou petit
- ☐ pâle ou foncé
- ☐ surdimensionné
- ☐ avant-plan ou arrière-plan

Principes de conception

☐ démontrer et expliquer quand utiliser chacun des motifs suivants :
- ☐ interface
- ☐ escaliers
- ☐ pyramide
- ☐ zigzag
- ☐ répétition
- ☐ radiation

☐ démontrer et expliquer l'utilisation des principes de conception suivants :
- ☐ harmonie
- ☐ contraste
- ☐ rythme
- ☐ proportion
- ☐ mise en relief
- ☐ unité

☐ démontrer et expliquer les types d'équilibre suivants :
- ☐ formel
- ☐ informel

☐ démontrer et expliquer les types d'éclairage suivants :
- ☐ direct
- ☐ indirect

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

Norme : Préparer le plan de commercialisation visuelle d'une entreprise précise pour une année civile (**au moins 8 idées d'étalages pour l'année**). Il faut préciser dans chaque cas le type d'étalage, le thème, la marchandise, les accessoires et les fournitures en plus de faire un croquis de la présentation de la marchandise, des éléments de design et des principes adoptés. Ces idées pourront être utilisées ultérieurement pour des étalages.

Description de l'étalage	
☐	Mois ou saison et occasion soulignée
☐	Type d'étalage, thème ou idée
☐	Marchandise utilisée
☐	Accessoires et fournitures nécessaires
☐	Couleurs
☐	Disposition et principes adoptés

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

☐ Croquis de l'étalage.

ÉLÈVE : _____ THÈME DE LA PRÉSENTATION : _____

Observations	CRITÈRES
4 3 2 1 0	**Faculté d'attirer l'attention** ☐ la caractéristique dominante attire l'attention ☐ une toile de fond appropriée est utilisée ☐ les couleurs, l'éclairage et les accessoires donnent plus d'éclat au thème et à la marchandise ☐ l'idée est originale, unique et ingénieuse
4 3 2 1 0	**Disposition** ☐ la quantité appropriée de marchandise est utilisée ☐ de bonnes proportions sont respectées pour tous les éléments ☐ l'utilisation des lignes et des principes de design attire le regard vers un point précis ☐ la disposition des articles est logique ☐ l'étalage est bien équilibré (formel ou informel)
4 3 2 1 0	**Arguments de vente** ☐ l'étalage crée un intérêt et un désir pour la marchandise ☐ le client peut trouver et se concentrer sur les articles les plus importants ☐ des articles connexes sont aussi présentés ☐ les différentes parties de l'étalage forment un tout
4 3 2 1 0	**Excellence technique et propreté** ☐ les fournitures sont utilisées de façon efficace pour l'étalage de la marchandise ☐ tous les accessoires sont propres et en bon état ☐ la toile de fond, le plafond, le plancher et la vitre sont bien propres ☐ l'affiche a un caractère professionnel

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

Élève(s) : _____ Norme : Au moins trois observations en remplissant toutes les sections.

Apparence générale

☐ Nom du magasin et emplacement

☐ Occasion soulignée et thème choisi

☐ Marchandise présentée (articles en vente)

☐ Accessoires utilisés pour mettre en valeur le thème et la marchandise

☐ Fournitures nécessaires pour mettre la touche finale (fil de pêche, pistolet agrafeur, etc.)

Éléments et principes de conception

☐ Équilibre formel ou informel de la présentation. Justifier ses observations.

☐ Unité de l'étalage réalisée ou non (décrire)

☐ Couleurs et combinaisons utilisées

☐ Disposition précise ou combinaison de dispositions utilisée (expliquer)

☐ Utilisation de lumières (le cas échéant, décrire)

☐ Autres éléments et principes de design utilisés pour l'étalage

Impression globale

Mauvaise	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	Excellente

Réflexions de l'élève au sujet de l'impression globale

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Contenu	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**
- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**
- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Contenu

☐ effectuer des recherches et présenter un rapport au sujet de la politique et des marches à suivre d'un magasin précis :
- ventes et services
- crédit et recouvrement
- sécurité du magasin
- ressources humaines
- tenue des livres de comptes

☐ **Collaboration et travail en équipe**
- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**
- montrer qu'il peut se servir d'au moins deux moyens d'expression;
  ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____ LIEU DE FORMATION : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles
4 3 2 1 0	**Achat de biens et de services** ☐ identifier et classer les produits et services pouvant être achetés (aspect pratique, achat réfléchi, consommation courante, etc.) ☐ déterminer l'étape à laquelle ils en sont dans le cycle de la mode ☐ évaluer, pour au moins 2 fournisseurs, la qualité, la quantité, les prix et les délais de livraison pour différentes marchandises ☐ demander à au moins 2 fournisseurs de présenter un devis pour différentes marchandises ☐ choisir la marchandise à commander ☐ préparer les bons de commande ☐ conserver des stocks appropriés ☐ expliquer les modalités d'expédition offertes à l'acheteur, ex. : franco départ usine, destination en port payé
4 3 2 1 0	**Réception des produits et services** ☐ décrire les marches à suivre aux quais de déchargement ☐ recommander les types de vérifications à effectuer pour différentes marchandises, ex. : directe, au hasard, par sondage, qualité ☐ recommander une politique ou des marches à suivre pour des marchandises endommagées ou des articles manquants
4 3 2 1 0	**Paiement des produits et services** ☐ vérifier l'exactitude des factures ☐ calculer les dates d'échéance des factures ☐ calculer le montant des rabais ou des remises au comptant ainsi que la somme nette à acquitter ☐ enregistrer le paiement des factures dans un journal ☐ payer les factures par chèque
4 3 2 1 0	☐ **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____ LIEU DE FORMATION : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles
4 3 2 1 0	**Prix des produits et services** ☐ déterminer la meilleure façon d'indiquer les prix pour différentes marchandises ☐ calculer le montant de la majoration en fonction du coût et du prix de vente au détail ☐ déterminer pourquoi et quand baisser les prix ☐ calculer le montant du démarquage ☐ calculer quel est le seuil de rentabilité ☐ créer des étiquettes de prix appropriées pour des marchandises ☐ évaluer les incidences de la politique
4 3 2 1 0	**Contrôle des produits et services** ☐ évaluer et recommander des méthodes de contrôle des stocks pour différentes marchandises (PEPS, DEPS, permanent, importance de la rotation des stocks) ☐ faire l'inventaire des marchandises ☐ préparer une liste d'inventaire et faire les calculs qui s'imposent ☐ calculer la rotation des stocks et en expliquer l'objet ☐ comparer différentes méthodes de stockage (dans le magasin ou en entrepôt) ☐ recommander des marches à suivre pour l'amélioration du contrôle des stocks
4 3 2 1 0	☐ **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Contenu	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**
- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**
- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Contenu - décrire et analyser un bureau choisi :
☐ type d'entreprise et milieu de travail
☐ organigramme
☐ explication (justification) de l'organisation physique du bureau

Contenu (suite)
☐ expliquer comment les tâches sont définies pour les employés (ex. : descriptions, travail individuel ou en équipe, etc.)
☐ expliquer comment la direction appuie ou non un engagement dans le sens d'une amélioration constante :
- satisfaction des clients
- leadership
- relations avec les employés et formation
- travail en équipe (détails à l'appui)

☐ identifier et évaluer le matériel utilisé au bureau (tenir compte du matériel sur place, de l'accès à ce matériel et des questions de sécurité)

☐ **Collaboration et travail en équipe**
- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**
- montrer qu'il peut se servir d'au moins deux moyens d'expression;
  ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Systèmes de bureau I - Expériences pratiques **GEM205–2**

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles
4 3 2 1 0	**Utilisation du matériel** - Préciser le type et le modèle de chaque appareil indiqué ci-dessous ☐ choisir et utiliser le matériel électronique approprié ☐ faire fonctionner efficacement : _____ ☐ faire fonctionner efficacement : _____ ☐ faire fonctionner efficacement : _____ ☐ démontrer les techniques et procédures de sécurité ☐ respecter les procédures pour l'entretien et la réparation des appareils ainsi que pour la commande de fournitures de bureau ☐ réduire au minimum le gaspillage
4 3 2 1 0	☐ **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes par voie de négociation

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre
4 3 2 1 0	**Contenu du guide administratif ou démonstration d'une expérience de travail** - Pour les envois de communications écrites ☐ traiter le courrier qui entre - politique et marches à suivre pour l'ouverture, l'organisation et la distribution ☐ traiter le courrier qui sort - politiques et procédures pour les adresses ainsi que pour la cueillette, la mise à la poste et la livraison, notamment au moyen de services prioritaires ☐ utiliser divers services postaux - politique et marches à suivre pour la prise de décisions au sujet des services postaux appropriés ou des services de messagerie privés
4 3 2 1 0	☐ **Présentations/Rapports (le cas échéant)** • montrer qu'il sait se servir d'au moins deux moyens de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non)* *Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel* *Audiovisuel : techniques, outils et clarté* • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information scolaires et communautaires pertinentes • interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement • recueillir les questions de la rétroaction relatives à l'approche envisagée et au bilan du projet et y répondre
4 3 2 1 0	**Contenu - planification d'un voyage d'affaires** ☐ élaborer un scénario de voyage d'affaires et le planifier ☐ communiquer avec au moins deux agences de voyages pour recueillir l'information nécessaire ☐ prendre des décisions au sujet de l'agence de voyages à choisir et les justifier en tenant compte des éléments suivants • mode(s) de transport • hébergement • passeport et assurance pour frais médicaux • devises ☐ prêter une attention spéciale aux voyages internationaux ☐ préparer un itinéraire en tenant compte du déroulement logique, exact et complet des activités, ainsi qu'en prenant les dispositions nécessaires pour les services complémentaires requis, le cas échéant ☐ préparer un budget et des demandes de remboursement, en étant précis et en joignant les pièces requises à l'appui
4 3 2 1 0	☐ **Présentations/Rapports** • montrer qu'il sait se servir d'au moins deux moyens de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non)* *Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel* *Audiovisuel : techniques, outils et clarté* • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer les idées dans un ordre logique et avec suffisamment de détails à l'appui • terminer par une conclusion qui fait la synthèse de l'information rassemblée • fournir une bibliographie qui comprend au moins cinq sources d'information pertinentes

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

GRILLE D'ÉVALUATION : Projet de gestion des dossiers **GEM208–1**

ÉLÈVE : _____ LIEU DE FORMATION : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se préparer pour exécuter la tâche • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau • planifier et gérer son temps efficacement • suivre les procédures habituelles pour la gestion des dossiers
4 3 2 1 0	**Utilisation d'un système de classement par ordre alphabétique** ☐ démontrer de façon pratique, à l'aide d'un ensemble de dossiers donné, l'utilisation d'un système de classement par ordre alphabétique : • indexer au moins 50 dossiers en faisant appel à toutes les règles de base pour le classement par ordre alphabétique • faire les renvois nécessaires • classer les dossiers par ordre alphabétique à l'intérieur d'un système existant
4 3 2 1 0	**Récupération de dossiers classés par ordre alphabétique** ☐ aller chercher les dossiers demandés ☐ respecter les marches à suivre pour indiquer qu'un dossier a été pris, ex. : guide ou chemise de sortie ☐ reclasser les dossiers ☐ analyser les stratégies utilisées pendant le projet de classement ☐ faire des recommandations visant l'amélioration des stratégies

NORME DE 1 POUR CHAQUE TÂCHE

Précision de 65 % requise

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations					
Préparation et planification	4	3	2	1	0	S/O
Organigrammes	4	3	2	1	0	S/O
Théories de gestion	4	3	2	1	0	S/O
Rôles et responsabilités	4	3	2	1	0	S/O
Succès ou échec	4	3	2	1	0	S/O
Problème de gestion	4	3	2	1	0	S/O
Présentations/Rapports	4	3	2	1	0	S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES - Avancé

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires
- interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques
- planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités
- évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion

ORGANIGRAMMES

Contenu :

☐ dessiner l'organigramme de l'entreprise pour chacune des structures organisationnelles suivantes :
- fonctionnelle
- mixte
- géographique
- matricielle

☐ préciser, sur chaque organigramme :
- les niveaux de gestion (supérieure, intermédiaire, supervision)
- les canaux de communication et l'acheminement de l'information

THÉORIES DE GESTION

Contenu :

☐ choisir trois théories de gestion et en faire la critique
☐ donner un aperçu général de la théorie
☐ identifier les points forts et les faiblesses de chacune
☐ identifier quelle structure organisationnelle convient le mieux à chacune
☐ choisir la théorie avec laquelle il se sent le plus à l'aise et donner les raisons de ce choix
☐ donner son opinion au sujet des tendances futures

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Contenu :

☐ expliquer les tâches et responsabilités propres aux secteurs suivants : recherche et développement, production et fabrication, finances et comptabilité, marketing, achats, administration et ressources humaines

SUCCÈS OU ÉCHEC

Contenu :

☐ choisir ou se voir confier trois études de cas
☐ présenter un résumé sur la nature de chaque entreprise
☐ décrire les caractéristiques qui assurent le succès ou l'échec de l'entreprise
☐ identifier comment le degré de succès ou d'échec est mesuré dans chaque cas

PROBLÈME DE GESTION

Contenu :

☐ identifier le problème de gestion du point de vue de l'entreprise
☐ présenter les avantages et les inconvénients perçus
☐ recommander diverses solutions au problème de gestion
☐ recommander une série de mesures et les défendre

Présentations/Rapports

- montrer qu'il sait se servir de divers moyens de communication
  Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique)
  Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible
  Audiovisuel : techniques, outils, clarté, débit et rythme
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections
- formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet
- communiquer des pensées, des impressions et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion
- terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée
- fournir des indications montrant le sérieux de la recherche : bibliographie comprenant au moins sept sources d'information pertinentes

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations					
Préparation et planification	4	3	2	1	0	S/O
Collecte et traitement de l'information	4	3	2	1	0	S/O
Économie canadienne	4	3	2	1	0	S/O
Problème économique	4	3	2	1	0	S/O
Collaboration et travail en équipe	4	3	2	1	0	S/O
Partage de l'information	4	3	2	1	0	S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**
- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**
- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

ÉCONOMIE CANADIENNE - rapport ou présentation

Contenu :
- ☐ décrire l'économie mixte canadienne
- ☐ expliquer les objectifs du système économique canadien
- ☐ présenter des exemples de produits et de services fournis par les secteurs public et privé
- ☐ décrire le modèle en circuit et le rôle des bénéfices
- ☐ produire un schéma temporel du cycle commercial canadien au cours des 50 dernières années et des mesures prises afin de stabiliser l'économie

Contenu (suite) **:**
- ☐ expliquer la façon dont les revenus sont acquis et dépensés
- ☐ décrire le rôle de la Banque du Canada et d'autres institutions financières
- ☐ élaborer et expliquer des graphiques qui portent sur l'offre et la demande

PROBLÈME ÉCONOMIQUE - exposé de principe

Contenu :
- ☐ identifier un problème
- ☐ résumer les inquiétudes de toutes les parties
- ☐ faire état de sa propre position
- ☐ recommander des mesures à prendre

☐ **Collaboration et travail en équipe**
- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**
- montrer qu'il peut se servir d'au moins deux moyens d'expression;
  ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

PRÉSENTATIONS/RAPPORTS : L'entreprise au sein de l'économie mondiale **GEM303–1**

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations					
Préparation et planification	4	3	2	1	0	S/O
Comparaison d'entreprises internationales	4	3	2	1	0	S/O
Analyse d'études de cas	4	3	2	1	0	S/O
Présentations/Rapports	4	3	2	1	0	S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**

- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires
- interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques
- planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités
- évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion

COMPARAISON D'ENTREPRISES INTERNATIONALES - effectuer des recherches sur au moins quatre entreprises (deux dans des pays développés et deux autres dans les pays en voie de développement) et rédiger un rapport incluant :

Contenu :

☐ nom de la société ainsi que les produits ou services importés ou exportés
☐ structure organisationnelle, ex. : multinationale, petite entreprise
☐ systèmes et stratégies de gestion et de marketing utilisés

Contenu (suite) **:**

☐ contraintes et autres éléments dont il est tenu compte dans le cadre d'échanges commerciaux avec des nations étrangères, ex. : langue, transport
☐ enjeux locaux découlant de la concurrence mondiale

ANALYSE D'ÉTUDES DE CAS

Contenu :

☐ choisir ou se voir confier quatre études de cas
☐ présenter une synthèse de la nature de chaque entreprise
☐ présenter les stratégies de gestion utilisées
☐ présenter les stratégies de marketing utilisées
☐ présenter son opinion au sujet des entreprises commerciales

Présentations/Rapports

- montrer qu'il sait se servir de divers moyens de communication
  Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique)
  Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible
  Audiovisuel : techniques, outils, clarté, débit et rythme
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections
- formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet
- communiquer des pensées, des impressions et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion
- terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée
- fournir des indications montrant le sérieux de la recherche : bibliographie comprenant au moins sept sources d'information pertinentes

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

PROJET DE RECHERCHE SUR LE MARCHÉ MONDIAL

Dans le cadre de ce projet de recherche, vous devrez travailler en équipe de deux. Il faut choisir deux pays, un développé et un autre en voie de développement. Pour la première section, chacun des membres de l'équipe prend un des deux pays et répond à toutes les questions. Les membres de l'équipe travailleront en collaboration pour les deuxième et troisième sections.

Le rapport doit être tapé en respectant le style de l'APA, ou structuré de toute autre manière en citant les références de façon appropriée. Il faut s'assurer qu'il comprend une table des matières au début et une liste des références à la fin.

Il devra être divisé en trois sections. La première portera sur la façon dont les Canadiens devraient conclure des échanges commerciaux avec des nations étrangères en effectuant des recherches sur un pays développé et un autre en voie de développement ainsi que sur les gens qui y habitent. La deuxième section, qui doit être rédigée en collaboration, vise à cerner les similitudes et les différences entre le pays développé et celui en voie de développement. Dans la troisième section, vous devrez présenter des recommandations et des conclusions, pour les deux pays, qui mettent l'accent sur :

- les possibilités d'importer au Canada des produits ou des services de ces pays;
- les possibilités d'exporter dans ces pays des produits ou des services du Canada;
- la façon de conclure des échanges commerciaux avec ces pays en tenant compte de questions plus larges, d'envergure mondiale, comme l'environnement et les droits de la personne.

Ressources documentaires

Knafow, R. Géographie : *L'organisation de l'espace mondial.* Belin. 1995

Molyneux, John et Marilyn Mackenzie. *Perspectives mondiales.* De la Chenelière inc. Montréal. 1991

Ressources communautaires

Centre du commerce international

Le Centre des services aux entreprises du centre de commerce offre gratuitement toutes sortes de documents et permet aux élèves qui effectuent des travaux de recherche de consulter sur place des livres, des revues, des rapports et des bandes vidéo. Il est possible de s'asseoir à des tables pour travailler et d'avoir accès à un magnétoscope pour voir les vidéos. Le nombre d'élèves pouvant être accueilli à la fois est limité. Le centre a des bureaux à Calgary et à Edmonton dont voici les adresses : à Calgary - Centre du commerce international, Centre des services aux entreprises, 11e étage, 510 - 5e Rue S.-O., T2P 3S2 (téléphone : 292-4575; télécopieur : 292-4578); à Edmonton - Canada Place, bureau 540, 9700, avenue Jasper, T5J 4C3 (téléphone : 495-2944; télécopieur : 495-4507).

SECTION I

I. Données générales au sujet de chaque pays

A. Géographie - devrait comprendre une carte indiquant l'emplacement du pays, ses frontières et où se trouvent les grandes villes
B. Démographie - population et principales villes, dimensions des marchés et distribution des revenus
C. Aperçu historique
D. Éducation
E. Gouvernement et lois

II. Données économiques au sujet de chaque pays

A. Système économique et participation à des blocs d'échanges commerciaux ainsi qu'à d'autres organisations internationales
B. Exportations, importations et principaux produits agricoles
C. Renseignements financiers - taux de change/devises, méthodes de paiement et renseignements au sujet de la production sous licence
D. Transport - méthodes d'expédition et modes de transport des marchandises
E. Publicité et promotion - présence de médias électroniques et imprimés

III. Culture de chaque pays

A. Langue - en particulier, langue des gens d'affaires et des représentants du gouvernement
B. Coutumes ayant une incidence sur les relations commerciales
C. Religions
D. Congés
E. Règles de bienséance pour les gens d'affaires

IV. Renseignements à l'intention des voyageurs pour chaque pays

A. Documents de voyage et règlements relatifs aux douanes
B. Transport pour se rendre dans le pays et pour se déplacer une fois sur place
C. Communications
D. Hébergement
E. Visites d'affaires et divertissements
F. Tenue vestimentaire appropriée
G. Questions générales relatives à la santé et à la sécurité personnelle

V. Questions globales propres à chaque pays

A. Questions environnementales liées à l'utilisation des terres, à l'air ou à l'eau
B. Droits de la personne qui s'appliquent aux travailleurs, ou politique discriminatoire - sexe, race ou religion

SECTION II

I. Comparaisons entre le pays développé et le pays en voie de développement

A. Pour les gens d'affaires, en quoi les deux pays sont-ils semblables?
B. En quoi sont-ils différents?

SECTION III

I. Possibilités d'importation et d'exportation

A. Quels seraient certains des produits ou services de chacun des pays qui pourraient être importés au Canada?
B. Quels seraient certains des produits ou services canadiens qui pourraient être exportés dans chaque pays?

II. Recommandations et conclusions

A. Pour les gens d'affaires canadiens, quels sont les avantages et les inconvénients de chacun de ces pays?
B. Quels avantages et quels inconvénients trouvent chacun des pays à traiter avec des gens d'affaires canadiens?
C. Existe-t-il des questions d'envergure mondiale qui font qu'il est difficile de conclure des ententes commerciales avec l'un ou l'autre de ces deux pays? Le fond de la question traitée ici devrait porter sur l'éthique et les responsabilités morales des entreprises œuvrant à l'intérieur du marché mondial par rapport aux droits de la personne et à l'environnement. Abordez la notion de «bénéfice et respect de principes».
D. Qu'avez-vous particulièrement apprécié dans cette recherche? Dans quelle mesure le fait de connaître tout cela peut avoir une influence sur vous à l'avenir? (Chaque élève doit faire part de ses propres impressions.)

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations					
Préparation et planification	4	3	2	1	0	S/O
Collecte et traitement de l'information	4	3	2	1	0	S/O
Aperçu d'un pays développé	4	3	2	1	0	S/O
Aperçu d'un pays en voie de développement	4	3	2	1	0	S/O
Comparaison des deux pays	4	3	2	1	0	S/O
Occasions d'affaires dans chaque pays	4	3	2	1	0	S/O
Collaboration et travail en équipe	4	3	2	1	0	S/O
Partage de l'information	4	3	2	1	0	S/O

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**
- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**
- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

PROJET DE RECHERCHE SUR LE MARCHÉ MONDIAL

Contenu : aperçu d'un pays développé
☐ choisir un pays développé et faire des recherches au sujet des occasions d'affaires
☐ présenter des données générales sur la géographie, l'économie, la culture, les coutumes ainsi que des renseignements à l'intention des voyageurs et des questions d'ordre mondial (ex. : droits de la personne, environnement)

Contenu : aperçu d'un pays en voie de développement
☐ choisir un pays en voie de développement et faire des recherches au sujet des occasions d'affaires
☐ présenter des données générales sur la géographie, l'économie, la culture, les coutumes ainsi que des renseignements à l'intention des voyageurs et des questions d'ordre mondial (ex. : droits de la personne, environnement)

Contenu : comparaison des deux pays
☐ présenter les similitudes entre les deux pays
☐ présenter les différences entre les deux pays

Contenu : occasions d'affaires dans chaque pays
☐ possibilités d'importations et d'exportations
☐ avantages et inconvénients de faire affaire avec chacun de ces pays
☐ recommandations

☐ **Collaboration et travail en équipe**
- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**
- montrer qu'il peut se servir d'au moins 2 moyens d'expression;
  ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Observation et critique de présentation de vente — GEM304–1

Élève(s) : _____

Norme : Critiquer **au moins trois vendeurs** évoluant dans l'une ou plusieurs des situations suivantes (en personne, sur bande vidéo ou dans une étude de cas). Remplir toutes les cases.

Premier vendeur

Situation : en personne/bande vidéo/étude de cas
Magasin/Société/Ressource :

Quelle a été votre impression?

Excellent	Aucun	Mauvais	
☐	☐	☐	Apparence
☐	☐	☐	Enthousiasme
☐	☐	☐	Voix et discours
☐	☐	☐	Tact et contrôle de soi

Le vendeur a-t-il été à la hauteur?

Oui	Non	
☐	☐	Démarche
☐	☐	Initiative et aide
☐	☐	Intérêt réel visant la satisfaction du client
☐	☐	Réponse aux questions et aux inquiétudes
☐	☐	Conclusion de la vente (à la caisse et au moment du départ)

Points forts du vendeur

Faiblesses du vendeur

Feriez-vous affaire avec ce vendeur? Pourquoi?

Deuxième vendeur

Situation : en personne/bande vidéo/étude de cas
Magasin/Société/Ressource :

Quelle a été votre impression?

Excellent	Aucun	Mauvais	
☐	☐	☐	Apparence
☐	☐	☐	Enthousiasme
☐	☐	☐	Voix et discours
☐	☐	☐	Tact et contrôle de soi

Le vendeur a-t-il été à la hauteur?

Oui	Non	
☐	☐	Démarche
☐	☐	Initiative et aide
☐	☐	Intérêt réel visant la satisfaction du client
☐	☐	Réponse aux questions et aux inquiétudes
☐	☐	Conclusion de la vente (à la caisse et au moment du départ)

Points forts du vendeur

Faiblesses du vendeur

Feriez-vous affaire avec ce vendeur? Pourquoi?

Troisième vendeur

Situation : en personne/bande vidéo/étude de cas
Magasin/Société/Ressource :

Quelle a été votre impression?

Excellent	Aucun	Mauvais	
☐	☐	☐	Apparence
☐	☐	☐	Enthousiasme
☐	☐	☐	Voix et discours
☐	☐	☐	Tact et contrôle de soi

Le vendeur a-t-il été à la hauteur?

Oui	Non	
☐	☐	Démarche
☐	☐	Initiative et aide
☐	☐	Intérêt réel visant la satisfaction du client
☐	☐	Réponse aux questions et aux inquiétudes
☐	☐	Conclusion de la vente (à la caisse et au moment du départ)

Points forts du vendeur

Faiblesses du vendeur

Feriez-vous affaire avec ce vendeur? Pourquoi?

GRILLE D'ÉVALUATION : Présentation de vente **GEM304–2**

ÉLÈVE : _____ PRODUIT PRÉSENTÉ : _____ TYPE DE CLIENT : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
	ACCUEILLIR LE CLIENT
4 3 2 1 0	☐ préparer les étalages et les lieux (magasin, type de vente) ☐ utiliser le langage corporel approprié (enthousiasme, confiance, sincérité) ☐ utiliser la démarche qui convient à la situation (aspect social, service, marchandise) ☐ contrôler sa voix (confiance, clarté, débit régulier, niveau soutenu)
	PRÉSENTER LE PRODUIT
4 3 2 1 0	☐ identifier les besoins et les désirs du client (poser des questions, écouter) ☐ faire la démonstration du produit, selon le type de client ainsi que ses besoins et désirs, tout en parant d'avance aux objections qui pourraient être soulevées ☐ faire participer le client au moment de la présentation du produit ☐ transformer les caractéristiques du produit en avantages pour le client
	RÉPONDRE AUX OBJECTIONS DU CLIENT/PRÉPARER LA VENTE
4 3 2 1 0	☐ écouter les objections du client et y répondre ☐ répondre aux objections avec tact et courtoisie en faisant participer le client ☐ transformer les objections en arguments de vente ☐ présenter et proposer des articles connexes ☐ faire preuve d'une bonne connaissance du produit
	CLORE LA VENTE ET QUITTER LE CLIENT
4 3 2 1 0	☐ lancer le processus de conclusion de la vente ☐ clore la vente en douceur, d'une façon naturelle et au moment opportun ☐ passer par toutes les étapes de la conclusion (enregistrement de la vente ou préparation du bordereau et emballage des articles) ☐ dire quelque chose de positif au client au moment de le quitter

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Comparaison de divers modes de transport GEM305–1

Élève : _____ **Norme** : Fournir tous les renseignements requis dans le tableau ci-dessous.

1. Classez, du plus favorable (1) au moins favorable (7), les modes de transport précisés pour les catégories suivantes :	Courrier	Messagerie	Bateau	Pipeline	Train	Camion	Avion
Coût							
Vitesse							
Risques de vol/dommages							
2. Précisez dans quelle mesure la livraison assurée est pratique. (ex. : ramassage ou livraison au lieu choisi ou en un point central)							
3. Décrivez les produits types manipulés.							
4. Expliquez, pour au moins deux modes de transport, les méthodes d'emballage et de manutention novatrices offertes et donnez des exemples.							

ACTIVITÉ D'ÉVALUATION : Étude des types de détaillants **GEM305–2**

Norme : Fournir tous les renseignements requis dans le tableau ci-dessous.

Élève(s) : _____

Types de détaillants	Nom d'une entreprise de chaque type	Produits ou services offerts par l'entreprise
1. Magasin général		
2. Dépanneur		
3. Grand magasin		
4. Supermarché		
5. Hypermarché		
6. Établissement de rabais : a. Magasin de rabais		
b. Salle de vente par catalogue		
c. Magasin-entrepôt		
d. Entrepôt-club		
e. Magasin de liquidation		
7. Boutique spécialisée		
8. Magasin itinérant		
9. Magasin d'usine		
10. Magasin de vente par correspondance		
11. Vente directe		
12. Télémarketing		
13. Vente automatique		
14. Réseau de marketing		
15. Point de vente sur l'Internet		

ÉLÈVE : _____ NOM DU PRODUIT MANUFACTURÉ : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	**Créativité** (texte et images) ☐ donner une présentation complète et facile à suivre sur les étapes que suit un produit, de la matière première jusqu'à la consommation ☐ présenter visuellement le produit de façon claire, propre et nette ☐ incorporer des idées originales, uniques et ingénieuses dans la présentation ☐ utiliser à la fois le texte et les images
4 3 2 1 0	**Producteurs** ☐ faire des recherches sur trois grandes matières premières et en présenter les résultats (du sol ou du sous-sol, ex. : blé, charbon) ☐ énumérer trois producteurs des trois matières premières, ex. : meuniers ☐ préciser les noms de producteurs
4 3 2 1 0	**Fabricants et intermédiaires** ☐ présenter un fabricant en précisant son adresse ☐ présenter un grossiste (le cas échéant) en précisant son adresse ☐ présenter des agents ou des intermédiaires supplémentaires (le cas échéant) ☐ présenter certains détaillants avec leur adresse
4 3 2 1 0	**Modes de transport** ☐ identifier les modes de transport utilisés à l'étape de la production ☐ identifier les modes de transport utilisés par les fabricants ☐ identifier les modes de transport utilisés entre les intermédiaires
4 3 2 1 0	**Présentation de la recherche** ☐ décrire comment les produits ont été choisis et pourquoi certaines images ont été utilisées ☐ décrire comment la recherche a été effectuée (où il a regardé et où il est allé, à qui il a parlé pour des renseignements précis ou quel a été le cheminement effectué en raison de l'absence d'information) ☐ faire état des moments forts et des frustrations au cours de la recherche ☐ décrire les canaux de distribution pour le produit

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

GRILLE D'ÉVALUATION : Planifier un magasin de vente au détail — GEM306–1

ÉLÈVE : _____ NOM DU MAGASIN : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	**PREMIÈRE PARTIE** - créer une image pour un magasin de détail ☐ choisir une boutique spécialisée ☐ identifier un créneau • produits et services • éventail de prix et qualité • marché visé ☐ énumérer les caractéristiques propres au magasin (politiques et procédures) ☐ choisir un nom pour le magasin de détail
4 3 2 1 0	**DEUXIÈME PARTIE** - analyser un emplacement et en justifier le choix ☐ choisir un emplacement précis en tenant compte des points suivants : • image • mouvement d'affaires, stationnement et accès par transport public • possibilités et coûts de location ou d'achat • emplacement des concurrents et caractère approprié de la communauté
4 3 2 1 0	**TROISIÈME PARTIE** - concevoir la disposition extérieure et intérieure à l'aide des principes de conception ☐ concevoir une façade attrayante qui convient à l'image du magasin • graphiques, logo, enseignes et vitrines • couleurs et texture • emplacement et dimensions de l'entrée ☐ analyser les exigences relatives à la disposition, en tenant compte de l'espace, des stratégies de commercialisation, de l'achalandage et de la sécurité, pour : • la caisse enregistreuse • l'entreposage et les salles d'habillage (le cas échéant) • les meubles et les fournitures ainsi que l'éclairage ☐ concevoir et créer un plan du magasin à l'échelle en tenant compte des éléments suivants : • service à la clientèle • sécurité • image • densité de passage, aspect pratique et entretien
4 3 2 1 0	**QUATRIÈME PARTIE** - identifier comment l'intérieur doit être aménagé, recommander des fournisseurs et préparer les calendriers d'entretien ☐ préparer une liste des meubles, des fournitures et du matériel ainsi qu'une liste des fournisseurs éventuels ☐ préparer un horaire pour le nettoyage quotidien ainsi qu'un calendrier pour les travaux d'entretien général, le marchandisage et la décoration

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE(S) : _____

Tâche	Observations
Préparation et planification	4 3 2 1 0 S/O
Collecte et traitement de l'information	4 3 2 1 0 S/O
Contenu	4 3 2 1 0 S/O
Collaboration et travail en équipe	4 3 2 1 0 S/O
Partage de l'information	4 3 2 1 0 S/O

NORME DE 3 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

LISTE DE CONTRÔLE - TÂCHES

L'élève va :

☐ **Préparation et planification**
- se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre
- établir un échéancier et s'y conformer
- se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses
- planifier et gérer son temps efficacement

☐ **Collecte et traitement de l'information**
- avoir accès à une gamme de ressources scolaires et communautaires
- se servir d'une variété de techniques de collecte de l'information
- interpréter, organiser et combiner l'information dans un ordre logique
- consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant d'une terminologie technique pertinente
- établir l'exactitude, la pertinence et la fiabilité des sources d'information
- recueillir les questions issues de la rétroaction relative à l'approche envisagée et y répondre

Contenu - évaluer les politiques et les procédures visant l'amélioration de la qualité du milieu de travail pour demeurer à la fine pointe des changements :
☐ communications interpersonnelles
☐ amélioration du matériel et des logiciels

Contenu (suite)
☐ amélioration des autres composantes du matériel de bureautique
☐ formation du personnel quant aux nouvelles technologies
☐ nouvelle définition des rôles et des responsabilités des membres du personnel
☐ santé et sécurité au travail
☐ stratégies d'accroissement de la productivité
- équipes de projet
- gestion du temps et du travail (priorités)
- gestion des ressources

☐ politiques et procédures courantes à l'intention des directeurs au moment de la mise en œuvre de changements

☐ **Collaboration et travail en équipe**
- collaborer avec les membres du groupe
- partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable
- régler les problèmes par voie de négociation

☐ **Partage de l'information**
- montrer qu'il peut se servir d'au moins deux moyens d'expression;
  ex. : écrit, oral ou audiovisuel
- communiquer l'information dans un ordre logique, avec suffisamment de détails à l'appui
- maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique
- énumérer au moins cinq sources d'information pertinentes

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

RESPONSABLE DE LA FORMATION : _____ Stagiaires : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se préparer pour la formation • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • planifier et gérer son temps efficacement et chronologiquement • montrer des qualités de chef en suivant les procédures habituelles • essayer de résoudre les problèmes avant de demander de l'aide
4 3 2 1 0	**Formation d'autres personnes quant à l'utilisation du matériel** ☐ préciser la marque et le modèle du matériel utilisé pour la formation 1. _____ 2. _____ 3. _____ ☐ faire état des politiques et des procédures d'utilisation du matériel ☐ fournir des instructions quant à l'utilisation efficace et sécuritaire du matériel électronique ☐ donner des conseils au sujet de l'entretien et de la réparation du matériel ainsi que de la commande des fournitures ☐ présenter des stratégies visant à réduire au minimum le gaspillage ☐ évaluer les stagiaires quant à l'utilisation du matériel et fournir de la rétroaction au sujet de leur rendement
4 3 2 1 0	☐ **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve d'aptitudes efficaces de communication

NORME DE 3 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se fixer des objectifs et indiquer les étapes nécessaires pour les atteindre • se servir de son esprit d'initiative pour formuler des questions et trouver des réponses • se servir d'une gamme de sources d'information et identifier les situations où des ressources supplémentaires sont nécessaires • interpréter, organiser et combiner l'information d'une manière créative et réfléchie • consigner l'information avec précision, tout en ajoutant des détails à l'appui et en se servant des bons termes techniques • planifier et gérer son temps efficacement en établissant régulièrement des priorités • évaluer et améliorer l'approche envisagée et faire un bilan du projet à partir de la rétroaction et de la réflexion
4 3 2 1 0	**Contenu du guide administratif ou démonstration d'une expérience de travail** - Pour le matériel de communication électronique ☐ décrire ou respecter les politiques et les procédures d'utilisation du ***téléphone***, notamment les répondeurs et les boîtes vocales ☐ décrire ou respecter les politiques et les procédures d'utilisation du ***télécopieur***, notamment l'utilisation appropriée du système ☐ décrire ou respecter les politiques et les procédures d'utilisation du ***courrier électronique***/l'accès à l'***Internet***, notamment l'utilisation appropriée du système
4 3 2 1 0	☐ **Présentations/Rapports (le cas échéant)** • montrer qu'il sait se servir de divers moyens de communication *Ex. : Écrit : orthographe, ponctuation, grammaire, format (formel ou non, littéraire et technique)* *Oral : projection de la voix, expression corporelle, aspect personnel, enthousiasme, expérience antérieure visible* *Audiovisuel : techniques, outils, clarté, débit et rythme* • maintenir des normes acceptables de grammaire et de terminologie technique lors des révisions et des corrections • formuler une introduction qui décrit l'objet et l'étendue du projet • communiquer des pensées, des impressions et des idées clairement pour justifier ou remettre en question une opinion • terminer par une conclusion qui analyse et fait la synthèse de l'information rassemblée

NORME DE 3 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVES : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	☐ **Préparation et planification** • se préparer pour la formation • organiser et effectuer son travail de façon ordonnée • interpréter et suivre fidèlement les instructions • planifier et gérer son temps efficacement et chronologiquement • montrer des qualités de chef en suivant les procédures habituelles • essayer de résoudre les problèmes avant de demander de l'aide
4 3 2 1 0	**Planification et direction d'une réunion d'affaires** ☐ identifier les raisons de la tenue d'une réunion ☐ préparer un ordre du jour précisant l'heure, l'emplacement et les installations ainsi que les points qui feront l'objet d'une discussion ☐ se préparer pour la réunion - installations, matériel de soutien et fournitures ainsi que rafraîchissements ☐ faire appel à des stratégies efficaces et efficientes pendant la réunion (suivre l'ordre du jour, donner un temps égal à chacun pour émettre son opinion et respecter les *Robert's Rules of Order* ou d'autres règles convenues d'avance) ☐ assurer le suivi, ex. : procès-verbal, appels, etc.
4 3 2 1 0	☐ **Travail en équipe** • collaborer avec les membres du groupe • partager le travail entre les membres du groupe d'une manière équitable • régler les problèmes avec délicatesse, par voie de négociation • faire preuve d'aptitudes efficaces de communication

NORME DE 3 POUR CHAQUE TÂCHE

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

ÉLÈVE : _____ LIEU DE FORMATION : _____

Observations	CRITÈRES *L'élève va :*
4 3 2 1 0	**Préparation et planification d'un système de gestion de fichiers** ☐ choisir des fichiers à gérer de façon électronique (ex. : collection de disques compacts, bandes vidéo et jeux électroniques, cartes de sport ou autres articles de collection et statistiques d'équipes sportives) ☐ identifier les utilisateurs du système de gestion de fichiers ☐ planifier la gestion de fichiers en identifiant les catégories et les champs qui permettront d'effectuer des recherches dans le système – ordre alphabétique – sujets – régions géographiques – ordre numérique ☐ organiser et effectuer son travail de façon ordonnée ☐ respecter les règles de bienséance qui s'appliquent au travail dans un bureau ☐ planifier et gérer son temps efficacement ☐ suivre les procédures habituelles pour la gestion de fichiers
4 3 2 1 0	**Mise en œuvre d'un système de gestion de fichiers** ☐ créer un modèle de fichier ☐ indexer les données ☐ introduire des données dans les fichiers ☐ classer selon les méthodes requises
4 3 2 1 0	**Recherches et rapports produits à l'aide d'un système de gestion de fichiers** ☐ effectuer des recherches pour produire : – un rapport par ordre alphabétique – un rapport par sujet – un rapport par région géographique – un rapport par ordre numérique ☐ analyser les stratégies utilisées pour la planification du système de gestion de fichiers ☐ effectuer des recommandations pour l'amélioration du système

NORME DE 2 POUR CHAQUE TÂCHE

Précision de 80 % requise

Barème de correction

4	L'élève a dépassé les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec créativité et efficacité et d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience, efficacité et assurance : outils, matériaux et/ou processus.
3	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes d'une manière autonome. Il choisit et utilise avec efficience et efficacité : outils, matériaux et/ou processus.
2	L'élève a atteint les résultats attendus. Il planifie et résout les problèmes avec un peu d'aide. Il choisit et utilise convenablement : outils, matériaux et/ou processus.
1	L'élève a atteint les résultats attendus. Il suit les directives d'un plan d'action. Il utilise convenablement un nombre limité d'outils, de matériaux et/ou de processus.
0	L'élève n'a pas atteint les résultats attendus. Outils, matériaux et/ou processus ne sont pas utilisés convenablement.

RÉFLEXIONS/COMMENTAIRES :

TABLEAU DE PLANIFICATION DE GESTION DE DOSSIERS **GEM309–2**

ÉLÈVE(S) : _____

OBJET DU SYSTÈME DE GESTION DE DOSSIERS : _____

UTILISATEUR(S) : _____

Catégories	Noms des champs	Méthode d'indexage	Type de champ	Longueur de champ

GLOSSAIRE
GESTION ET MARKETING

Termes	Définitions
Bionomie	Science des lois de la vie en rapport avec le milieu. Elle se subdivise en écologie et éthologie et forme, avec la biogéographie, la périlogie.
Cadres supérieurs	Personnel supérieur de l'entreprise caractérisé par ses pouvoirs de décision.
Cheminement de carrière	Progression normale d'une carrière chez un employé suffisamment motivé.
Commissionnaire	Commerçant qui agit en son nom propre pour le compte du commettant. Il est rémunéré par une commission dont le taux est préalablement fixé.
Contrôle des stocks	Contrôle des niveaux de stocks fixés préalablement par la gestion des stocks à l'aide de techniques diverses.
Coût de renonciation	Différence entre les évaluations du coût de la solution mise en œuvre et celui d'autres solutions plus ou moins économiques.
Créneau	Période d'antenne réservée à un usage déterminé.
Dernier entré premier sorti, DEPS	Méthode d'évaluation des stocks dans laquelle les sorties sont valorisées au prix de l'article le plus récent des stocks, c'est-à-dire sur la base des derniers coûts d'achat ou de production.
Document d'archives	Information accessible et stockée pour la vie utile de la centrale. Ce genre d'information peut être conservé sous forme de document écrits, de radiographies, de disques optiques inscriptibles une seule fois ou d'autre présentations reconnues par Archives Canada pour le stockage à long terme.
Écrémage du marché	Élément de la politique de prix qui consiste, lors du lancement d'un nouveau produit, à vendre celui-ci à un prix élevé.
Énoncé de mission	Énoncé du but de l'entreprise apportant des précisions sur le genre de clients qu'elle vise à satisfaire et le style de produits ou de services qu'elle compte commercialiser.

Termes	Définitions
Entreposage/Archivage de documents	Conservation des documents dans un dépôt de préarchivage ou dans un immeuble destiné aux archives.
Établissement des objectifs	Action de déterminer les buts à atteindre par une organisation.
Établissement des prix	Détermination des prix de vente à pratiquer, compte tenu de critères internes à l'entreprise (coût de production, coût de commercialisation, clientèle à atteindre) et de critères externes (états du marché, concurrence, motivation des consommateurs, pouvoir d'achat et, dans certains cas, réglementation des prix).
Étendue du marché	Région couverte par le marché ou le nombre de clients touchés par le marché.
Fixation du prix du lot	Fixation d'un prix unitaire de vente pour un ou plusieurs articles identiques groupés.
Fonction mixte	Fonction organisationnelle cumulant les fonctions hiérarchiques et consultatives.
Franco à bord (F.A.B)	Condition de vente stipulant que le prix de vente comprend tous les frais qu'il est nécessaire d'engager jusqu'au moment où les marchandises sont placés à bord de tout véhicule servant à les expédier. Au Canada on joint généralement au terme FAB le point de départ ou le point d'arrivée.
Franco départ/Port payé/FAB	Terme par lequel on indique que les frais de port relatifs à une marchandise ont été payés au départ et sont supportés par l'expéditeur.
Gestion de la qualité totale	Gestion qui consiste à faire en sorte que la qualité (activité assurant la parfaite satisfaction des clients) soit totale (appliquée à tous les aspects de l'organisation).
Gestion opérationnelle	Mode de gestion qui consiste à diriger les opérations d'une entreprise, y compris les opérations financières.
Gestion stratégique	Mode de gestion qui consiste à déterminer l'orientation générale d'une organisation.

Termes	Définitions
Influenceur	Tout élément qui, directement ou indirectement, exerce une influence sur la décision d'achat finale.
Marketing mix	Amalgame particulier de variables contrôlables que la firme utilise pour atteindre ses objectifs dans le marché cible. Les six composantes du marketing mix sont : le produit, le prix, la place (ou réseau de distribution), la promotion (ou communication), le consommateur (ou la consommatrice) et la concurrence.
Marque	Caractère, chiffre, figure quelconque qu'on frappe ou qu'on imprime sur différentes sortes de marchandises, soit pour désigner le lieu de leur fabrication, le fabricant qui les a faites ou le marchand qui les vend, soit pour attester qu'elles ont été visitées par les préposés chargés de percevoir les droits auxquels elles sont soumises.
Modèle AIDA	Attirer l'**attention,** susciter l'**intérêt**, inspirer le **désir** et pousser le consommateur à **agir.**
Organisation intelligente	Organisation qui possède l'aptitude de créer, d'acquérir et de transférer des connaissances ainsi que celle de modifier son comportement afin de refléter de nouvelles connaissances et de nouvelles manières de voir les choses.
Pénétration du marché	Action d'une entreprise qui cherche à augmenter sur ses marchés actuels les ventes de ses produits.
Planification de gestion/Gestion prévisionnelle	Gestion fondée sur la détermination d'un certain nombre d'objectifs à atteindre ainsi que des ressources et des méthodes nécessaires à la mise en œuvre d'un plan d'organisation.
Politique (d'établissement) des prix	Stratégies et lignes de conduite définies par la direction sur lesquelles se fondent le choix des prix et des conditions de vente ainsi que l'élaboration des tarifs.
Premier entré premier sorti, PEPS	Technique de classement des messages en file d'attente ou de communication des câbles.
Présentation d'articles variés	Aspect des techniques marchandes par lequel certains détaillants offrent des produits plus ou moins disparates afin d'étendre leur marché.

Termes	Définitions
Présentation d'articles variés	Aspect des techniques marchandes par lequel certains détaillants offrent des produits plus ou moins disparates afin d'étendre leur marché.
Produit intérieur brut, PIB	Ensemble des valeurs ajoutées des biens et des services produits sur le territoire quelle que soit la nationalité du producteur, plus la taxe à la valeur ajoutée [en France] et les droits de douane sur les produits importés.
Psychographie	Étude opérationnelle des styles de vie, du schéma des activités, des intérêts et des opinions des gens.
Publicité/annonce en association/participation	Annonce ou publicité payée par un annonceur principal mais à laquelle participent un ou plusieurs annonceurs secondaires selon l'importance de l'espace accordé.
Rareté	Insuffisance de la quantité disponible d'une ressource par rapport à son besoin.
Réceptionner	Recevoir, vérifier et enregistrer une livraison.
Références	Attestation portant un jugement sur les qualités et les antécédents d'un candidat à un emploi de la part d'une personne qui le connaît bien.
Rendement du capital investi	Ratio financier égal au quotient du bénéfice net par le capital investi.
Répertoire idéologique	Manière de classer les documents par sujet ou thème.
Revenu discrétionnaire	Part du revenu qui reste après satisfaction des besoins primaires et généralement destinée à l'achat de biens et de services luxueux, ou à des dépenses somptuaires.
Revenu personnel disponible	Part du revenu que les ménages peuvent dépenser et épargner après avoir payé leurs impôts.
Segmentation démographique	Type de segmentation par laquelle on tente de distinguer différents groupes au moyen de critères démographiques tels l'âge, le sexe, la famille, la taille, les revenus, l'emploi, l'instruction, le cycle de vie de la famille, la religion, la nationalité.

Termes	Définitions
Service fonctionnel	Service qui correspond à une des fonctions spécialisées dans une organisation.
Stock de réserve/de protection	Surstock temporaire constitué par un approvisionnement circonstanciel motivé par des événements extérieurs pouvant faire craindre des possibilités de pénurie et exceptionnellement un désordre des prix.
Stratégie de prix	Stratégie destinée à mettre en application la politique de l'entreprise quant à l'établissement des prix et des conditions de vente d'un produit ou d'un service.
Structure de l'organisation/ organisationnelle	Mode d'agencement des unités fonctionnelles au sein d'une organisation conditionnant l'ensemble de ses activités.
Système/Méthode du dernier chiffre	Mode de classement numérique selon lequel les dossiers sont rangés d'après l'ordre des deux ou trois derniers chiffres, considérés comme le premier élément du classement numérique et en vertu duquel le numéro complet se lit de droite à gauche.
Vente FAB aéroport	Vente du commerce international dans laquelle le vendeur remplit ses obligations en livrant la marchandise au transporteur aérien à l'aéroport de départ. L'expression FAB (franco à bord) ne doit pas, à propos du transport aérien, être prise au sens littéral; elle indique que le mot suivant précise le point où la responsabilité du vendeur doit prendre fin.
Vente simplifiée	Méthode de vente consistant à limiter au maximum l'intervention du personnel de vente et à accélérer les achats de la clientèle par l'application généralisée de techniques de vente visuelle.

LEXIQUE
GESTION ET MARKETING

Anglais	Français
- A -	
Advertisement	Annonce publicitaire
Advertising media	Média publicitaire
Advocacy advertising	Publicité d'opinion/justificative
AIDA concept	Modèle AIDA
- B -	
Back-up stock	Stock de réserve/de protection
Bionomics	Bionomie
Broadcast advertising	Publicité radiophonique et télévisée
Broadcast media	Média/Presse électronique
Buying motive	Motivation d'achat
- C -	
Cash box	Tiroir-caisse
Career path	Développement/Cheminement de carrière
Coding procedures	Procédures d'encodage
Commission agent	Commissionnaire
Contingency planning	Planification d'urgence
Cross-reference	Renvois/Système de renvoi
- D -	
Discretionary income	Revenu discrétionnaire
Display advertising	Étalage publicitaire
Disposable income	Revenu personnel disponible
Document storing	Stockage de documents
Downsizing	Diminution des effectifs

- E -

Employment reference	Références
Empowering	Donner des responsabilités
Entry price (low or high)	Prix d'entrée (bas ou élevé)
Expense claim	Demande de remboursement

- F -

Features of a product	Caractéristiques d'un produit
FIFO, first in first out	Premier entré premier sorti, PEPS
Filing storage systems	Système de classement
Float	Fonds de caisse
FOB destination	Franco destination en port payé
FOB factory	Franco départ usine
FOB shipping point	Franco départ point d'expédition
Functional area	Service fonctionnel

- G -

Goal setting	Établissement des objectifs
Graphics software	Logiciel de création graphique
Grooming	Soigner son apparence
Gross Domestic Product, GDP	Produit intérieur brut, PIB

- H -

High entry	Prix d'entrée élevé
House brands	Marques maison

- I -

Incoming mail	Courrier d'arrivée
Increase goodwill	Augmenter la clientèle
Index by subject matter	Répertoire idéologique
Index, to	Mettre en répertoire

Inflluencer	Influenceur
Inventory/Stock control	Contrôle des stocks

- K - L -

Label, to	Répertorier, cataloguer
Layout of advertisement	Maquette d'une annonce/d'un message publicitaire
Learning organization	Organisation intelligente
LIFO, last in first out	Dernier entré premier sorti, DEPS
Low entry	Prix d'entrée bas

- M -

Mailing list	Liste de destinataires
Management planning	Gestion prévisionnelle
Management/Administrative planning	Planification de gestion, gestion prévisionnelle
Managing change	Gestion/Organisation du changement
Market coverage	Étendue du marché
Market penetration	Pénétration du marché
Marketing mix	Marketing mix
Mass audience	Grand public
Merchandising/Merchandizing	Techniques marchandes
Middle management	Cadres moyens
Mission statement	Énoncé de mission
Monitoring	Contrôle
Multiple pricing	Fixation du prix du lot

- N -

National brand	Marque nationale
No name brands	Produits sans marque

- O -

Office manual	Guide administratif
Office system	Système de bureau
Office/business environment	Contexte/Environnement de bureau
On-line data base	Base de données en direct
Opportunity costs	Coût de renonciation
Organizational plan	Organigramme
Outgoing mail	Courrier à expédier
Overage	Marchandise excédentaire
Ownership	Régime de propriété

- P -

Permanent record	Document d'archives
Perpetual stock	Inventaire permanent
Place merchandising strategy	Stratégie d'emplacement
Point of purchase display	Étalage des points de vente
Point-of-purchase/sale advertising/ promotion (POP)	Publicité sur le lieu de vente (PLV)
Policies and practices	Principes et méthodes
Practicum	Stage, travaux pratiques
Pricing merchandising strategy	Stratégie de prix
Pricing policy	Politique (d'établissement) des prix
Print advertising	Publicité imprimée
Print media	Média/Presse écrit(e)
Product merchandising strategy	Stratégie de produit
Promotional material/advertisement	Matériel publicitaire
Promotional merchandising strategy	Stratégie publicitaire/promotionnelle

Proposals	Soumissions, devis, propositions

- Q -

Quality organization	Organisme de gestion de la qualité
Quality system	Système de contrôle de la qualité

- R -

Record, to	Consigner au registre
Records management systems	Système de gestion des dossiers
Re-engineering	Refonte
Retail merchandising	Techniques marchandes pour un commerce de détail
Retail merchandising strategies	Stratégies de vente au détail
Retailing	Commerce de détail
Return on investment	Rendement du capital investi

- S -

Scrambled merchandising/retailing	Présentation d'articles variés
Service merchandising strategy	Stratégie de service
Service provider	Fournisseur de service
Shortage	Marchandise manquante/Pénurie
Shot length	Longueur/Durée d'une prise
Skimming	Écrémage du marché
Staple/Convenience good	Article/Produit de consommation courante
Stock turns	Rotation des stocks
Stocking	Approvisionnement, stockage
Storage	Entreposage, conservation
Strategic management	Gestion stratégique
Strategies for leading	Stratégies de direction
Subject records	Documents classés par sujet

- T -

Tie-in advertising	Publicité/Annonce en association/Participation
Tie-in display	Étalage en coopération
Time slot	Créneau
Trade-off	Arbitrage, compromis, option

- U - V -

Upper management	Cadres supérieurs
Visual merchandising	Présentation/Commercialisation visuelle, techniques visuelles de vente
Visual selling	Vente simplifiée

- W -

Window display	Étalage, étalage de vitrine, publicité par étalage
Work flow	Déroulement/Marche du travail

Remerciements

Version française

La conception et la réalisation des nombreux ouvrages reliés aux Études professionnelles et technologiques (ÉPT) sont l'œuvre de plusieurs intervenants. Le directeur de la Direction de l'éducation française aimerait exprimer sa gratitude aux personnes qui ont participé à l'élaboration de cette publication.

Le domaine **Gestion et marketing** a été développé en français grâce aux efforts de :

Paul Pelchat	*Direction du projet et vérification finale*
Jocelyne Bélanger	*Services d'édition*
Nicole Giguère (FIGA) André Ruhigisha	*Traduction*
Marie-José Knutton	*Traduction et révision*
Sonia Moreau	*Traitement de texte*
Michel Fortier	*Illustration page de titre*

Version anglaise

Le domaine **Gestion et marketing** a été développé grâce aux efforts de plusieurs personnes des institutions secondaires et postsecondaires, d'associations professionnelles, d'entreprises commerciales, d'industries, de centres de main-d'œuvre, de ministères et d'agences du gouvernement de l'Alberta. Alberta Education voudrait exprimer son appréciation à ces personnes et à ces groupes.

Les 249 membres du **Gestion et marketing Communication Network** ont reçu des copies préliminaires du programme en avril 1994.

Tous les programmes des ÉPT ont reçu des recommandations du **Career and Technology Studies Advisory Committee**. La liste des personnes bénévoles a changé au cours des années. Voici une liste complète des membres:

Wayne Bakker	Représentant de l'Alberta Teachers' Association
Mike Blackwell	Wetaskiwin Composite High School, Wetaskiwin
Susan deWijk	Lester B. Pearson Senior High School, Calgary
Lynne Duigou	St. Francis of Assisi School, Edmonton
Barry Edgar	Grande Prairie Composite High School
George Hildebrandt	Westview Secondary School, Calgary
Gerry Hunt	Eastglen Composite High School, Edmonton
Kenneth Jacknicke	Représentant de Post-secondary Education
Graham Johnston	Northern Alberta Institute of Technology, Edmonton
Bev Klemen	W. R. Myers High School, Taber
Arnold Krause	Dept. of Education, Culture and Employment, Government of NWT
Len Luders	Red Deer School District No. 104
Eva-Jane Lundgard	Edwin Parr Composite Community School, Athabasca
Gordon Murray	Bellerose Composite High School, St. Albert
Sam Perverseff	Représentant de l'Alberta Teachers' Association

Connie Peters	Vincent J. Maloney Junior High School, St. Albert
Darren Reeder	Représentant de Business/Industry
Rick Roman	MLA Implementation Team: Business Involvement Advisory Group
Barry Stangeland	Roland Michener High School, High Prairie
Gordon Welch	CASS Representative
Gordon Worobec	Représentant de l'Alberta Teachers' Association

Le ***Focus Group*** a beaucoup aidé lors de l'élaboration, de la validation et de l'implantation du programme de **Gestion et marketing.**

Brett Bain	Enterprise Markets Division, Apple Canada Ltd.
Michael G. Bellas	Mount Royal College, Calgary
Mel Fisher	Lethbridge Regional Office of Education
Dorothy Haines	Bert Church High School, Airdrie
Karen Karpuk	Southern Alberta Institute of Technology, Calgary
Vicki Kranenburg	Junior Achievement of Southern Alberta, Calgary
Vi Liviniuk	Dr. E. P. Scarlett High School, Calgary
Sheila Murphy	Henderson College of Business Ltd., Calgary
Terry Royer	The Relax Group of Companies, Calgary

Le **Resource Review Subcommittee** a aussi fourni une aide précieuse.

Mel Fisher	Lethbridge Regional Office of Education
Shelly Gurba	Edwin Parr Composite Community School, Athabasca
Dale Johnston	Seba Beach School
Sharon Pisesky	Louis St. Laurent Catholic Junior/Senior High School, Edmonton
Debbie Skuba	William E. Hay Composite High School, Stettler

Les enseignantes et les enseignants faisant partie du ***Development Task Force*** ont généreusement partagé leur expertise et leurs ressources en préparant une ébauche des modules en **Gestion et marketing**.

***Mise en œuvre* 1992–93**

Sam Belcourt	Memorial Composite High School, Stony Plain
Peter C. Doonanco	Glendon School
Dal Johnston	Seba Beach School
Allan Leinweber	William E. Hay Composite High, Stettler
Ken Loose	Assumption School, Grande Centre
Mary Pizzey	Lindsay Thurber Composite High, Red Deer

***Mise en œuvre* 1993–94**

Glenn Lee	Bev Facey Composite High School, Sherwood Park
Bill Schlacht	Ardrossan Junior/Senior High School
John Smyk	Archbishop O'Leary High School, Edmonton

***Mise en œuvre* 1994–95**

Gord Atkinson	Hillside Junior/Senior High School, Valleyview
Linda Carver	Strathmore High School
Jerry Farwell	Bishop Carroll High School, Calgary
Jack Hilker	Breton High School
Norm Martin	Brebeuf Junior High School, Calgary
Warren St. Peter	Fr. P. Mercredi Composite High School, Fort McMurray
Richard Schear	Blackfalds School
Gerard Zanoni	St. Michael's School, Pincher Creek

Le rapport de **développement préliminaire** a été préparé par :

Susan deWijk	Contract Supervisor: Dorothy Haines
Mel Fisher	
Joanne Fitzmarten	
Wendy Wheeler	
Herb Zimmer	

La direction **Curriculum Standards** a assuré le développement final de ce domaine :

Lloyd Symyrozum	Director
Keith Wagner	Deputy Director
A. A. (Scotty) Day	Assistant Director, Career and Technology Studies (retired)
Sharon Prather	Program Manager, Career and Technology Studies
Mel Fisher	Program Consultant, Management and Marketing (1991–94)
Susan deWijk	Program Consultant, Management and Marketing (1995)

DATE DE RETOUR

RETURN MAY 19 '98

F255 O

University of Alberta Library